

O ACESSO À JUSTIÇA NOS SÍTIOS DOS TRIBUNAIS BRASILEIROS: AS OUIDORIAS JUDICIAIS COMO MECANISMO DE EFETIVAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA¹

THE ACCESS TO JUSTICE IN THE WEBSITES OF THE BRAZILIAN COURTS: THE JUDICIAL OMBUDSMEN AS MECHANISM OF EFFECTUATION OF TRANSPARENCY

Lahis Pasquali Kurtz²
Noemi de Freitas Santos³

RESUMO: A Resolução nº 103/2010, do Conselho Nacional de Justiça, implementou as ouvidorias de justiça no âmbito do Poder Judiciário brasileiro e, no mesmo sentido, a Lei nº 12.527/2011 (LAI) regulamentou o direito fundamental de acesso à informação pública, estabelecendo, sobretudo, o dever de transparência ativa e passiva do Estado. Para tanto, além de ser determinada a divulgação espontânea e provocada de informações de interesse público através da LAI, a Resolução previu que os órgãos judiciais criassem ouvidorias eletrônicas, enfocando as solicitações feitas pelo cidadão ao gestor do Poder Judiciário. Assim, através do método dedutivo, o presente estudo parte da abordagem do dever de transparência passiva do Judiciário e analisa alguns aspectos inovadores exigidos/propostos pela Resolução. A pesquisa bibliográfica e documental é complementada pelo emprego do método de procedimento monográfico e de estudo de casos, a partir do qual foram eleitos e observados, de maneira sistemática e não-participativa, os órgãos e Tribunais no âmbito do Poder Judiciário, com o objetivo de verificar se os portais já implementaram as ouvidorias judiciais e de que forma tratam a solicitação de informações pelo cidadão, tendo por parâmetros da análise os preceitos da Resolução. Constatou-se que a Resolução não está sendo plenamente observada por todos os Tribunais, o que aponta para a necessidade de uma melhor gestão das comunicações recebidas pelas ouvidorias nos *sites* do Poder Judiciário.

Palavras-Chave: Acesso à Justiça; *Internet*; Lei de Acesso à Informação; Poder Judiciário; Transparência.

ABSTRACT: The Resolution n. 103/2010, of the National Council of Justice, implemented the judicial ombudsmen in the scope of the Brazilian Judiciary and, in the same sense, the Law n. 12.527/2011 (LAI) regulated the fundamental right of access to public information, establishing, mainly, the State's duty of active and passive transparency. Thus, in addition to the determination of spontaneous and provoked divulcation of public interest informations

¹ O presente trabalho apresenta os resultados parciais obtidos no projeto de pesquisa coordenado pela Prof.^a Dr.^a Rosane Leal da Silva (Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1218962383221912>) realizado no Núcleo de Direito Informacional da Universidade Federal de Santa Maria (<http://ufsm.br/nudi>), intitulado "O uso das tecnologias da informação e comunicação pelo Poder Judiciário brasileiro: os *sites* e portais como instrumentos para implementar a Lei nº 12.527/11", desenvolvido no âmbito do Grupo de Pesquisa registrado no CNPq.

² Bacharela em Direito pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Advogada. Integrante do Núcleo de Direito Informacional (NUDI). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9136659810142157>. E-mail: lahiskurtz@gmail.com

³ Acadêmica do Curso de Direito da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Integrante do Núcleo de Direito Informacional (NUDI). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6395166409301807>. E-mail: noemi_fsantos@hotmail.com

through LAI, the Resolution predicted that the judicial organs created electronic ombudsmen, focusing in the demands made by the citizen to the Judiciary manager. Therefore, using the deductive method, the present study is based on the approaching of the Judiciary's duty of passive transparency, and analyzes innovative aspects brought by the Resolution. The bibliographic and documental research is complemented by the monographic and case study procedure methods, based on which were elected and observed, non-participative and systematically, the Courts and organs in the Judiciary scope, aiming to verify if the websites already implemented the judicial ombudsmen and how they treat the solicitation of information made by citizens, having as parameter of analysis the precepts of the Resolution. It was observed that the Resolution is not being completely observed by all the Courts, what points to the need of a better management of the communications received by the ombudsmen in the websites of the Judiciary.

Keywords: Access to Justice; Internet; Access to Information Law; Judiciary; Transparency.

INTRODUÇÃO

Com a transformação das relações entre sociedade e Estado que permeiam a democratização, emergem demandas pela utilização de novas formas de comunicação do cidadão com os entes públicos. Essas exigências se voltam à maior possibilidade de influência do povo na gestão pública, da qual as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) são propulsoras e, ao mesmo tempo, efeitos.

Inserido nesse contexto de mudanças nas estratégias de governo, o Poder Judiciário as manifesta através da implementação de novos canais de comunicação entre os a sociedade e suas instituições, possibilitando ao cidadão enviar mensagens de críticas, sugestões, denúncias aos órgãos públicos, inclusive por meio de seus *sites*: as ouvidorias judiciais *online*.

O grande potencial democrático vislumbra-se na proposta de abertura para interação da população com o Poder Judiciário, sobretudo pelo uso de novas mídias como a *internet*. Essa maior receptividade ao que os cidadãos têm a dizer, se analisada no contexto de transição para o Estado Democrático de Direito que está em constante aprimoramento no Brasil, é significativa dentro das promessas de maior participação popular que acompanham esse movimento.

Conjuntamente a essa maior abertura, estão as medidas de transparência governamental, conceito que recentemente ganhou nova força normativa com a Lei nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI). As ouvidorias judiciais, já previstas desde 2010 por Resolução nº 103, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), nesse contexto, são

consideradas também um instrumento de transparência, vez que permitem ao cidadão solicitar esclarecimentos e medidas aos órgãos judiciais.

Por fazerem parte dessa nova estrutura de acesso à informação pública e, conseqüentemente, do acesso ao Poder Judiciário, entende-se que há relevância no estudo das ouvidorias judiciais eletrônicas. Com a compreensão de seu papel democrático, bem como a identificação de promessas de transparência em contraste com possíveis falhas na sua implementação nos *sites* deste poder, acredita-se contribuir para propostas de aprimoramento desses canais de comunicação e, assim, para um sistema jurisdicional mais acessível.

O presente artigo, nesse sentido, utiliza-se do método de abordagem dedutivo para responder ao questionamento: as ouvidorias judiciais eletrônicas cumprem seu papel democrático, estando implementadas nos *sites* de Tribunais brasileiros, com observância da Resolução nº 103/2010, do CNJ?

A fim de apresentar resposta a essa questão, o trabalho divide-se em três partes, iniciando com i) a relação entre democracia e transparência no Poder Judiciário brasileiro, apresentando autores que tratam do tema no contexto da sociedade informacional, ii) seguida da apresentação dos diplomas normativos que regem as ouvidorias judiciais eletrônicas em cotejo com sua relevância na cultura democrática do acesso, iii) para ao fim apresentar-se resultado de observação direta e não-participativa sobre a realidade dos portais de Tribunais brasileiros no que toca à implementação das ouvidorias judiciais eletrônicas. Assim, passa-se à primeira parte do artigo.

1. O ACESSO À INFORMAÇÃO E O DEVER DE TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA NO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO

A transição de Estado Absolutista para Estado Democrático que se deu no Brasil, entre outros países do mundo ocidental, foi acompanhada de transformação cultural da relação entre povo e governo (BOBBIO, 2011, p. 117). Na mesma linha, as formas de tratamento da informação e da comunicação se modificaram. Com esses câmbios, instauram-se novas possibilidades de acesso da sociedade aos atos governamentais, realidade na qual o Poder Judiciário está inserido.

No modelo despótico o poder instituído (governo) era tido como independente da população sobre o qual exercia sua força (sociedade civil). Na democracia, ao revés, o caráter principal é a ideia de interdependência entre governo e povo. O poder exercido em nome do

povo, no caso da democracia representativa, só é legítimo quando se submete ao controle de quem o instituiu (DUSSEL, 2007, p. 32; p. 132).

Por meio de processos formais, o regime democrático possibilita à sociedade que intervenha organizadamente nas decisões dos governantes, como bem definiu Ataliba (1985, apud SIRAQUE, 2009, p. 31):

O princípio republicano representativo requer, em última análise, que o governo responda pelos atos que pratica; que os homens e mulheres que vão exercer funções de governo sejam escolhidos pelo povo e, para tanto, apresentem-se diante dele, fazendo suas propostas e discutindo formulações; que estes mantenham a proximidade do povo no exercício de sua função, tornando possível o acompanhamento de seu desempenho; que os cidadãos possam fiscalizar e controlar os atos praticados e tenham o direito de questionar e obter informações acerca dos atos de governo [...] (Ataliba, 1985:3)

No regime democrático, conforme define Bobbio (2011, p. 48), o povo é considerado autônomo, capaz de participar das escolhas a respeito de sua organização.

A diferença que emerge com essa forma de governo, portanto, é a ideia de controle social. Siraque (2009, p. 99) conceitua o termo da seguinte maneira:

A Constituição prescreve no art. 1º, parágrafo único, que: “Todo poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”.

O poder ao qual a Constituição se refere desdobra-se em dois aspectos: 1) o poder político, isto é, o direito político de participar das decisões referentes à formação dos atos normativos do Estado; 2) o direito público subjetivo de fazer controle da execução das decisões políticas, tanto aquelas constituídas diretamente pelo povo como as constituídas por meio dos representantes eleitos.

O poder político denominaremos participação popular. Ao direito de controle das atividades do Estado, chamaremos controle social.

Esse conceito é associado, ainda, ao de publicidade dos atos de poder, convencionalmente chamado de transparência. Essa relação ocorre pois a sociedade civil só tem condições de expressar-se e demandar aos políticos quando possui conhecimento dos atos desses.

O Poder Judiciário brasileiro, em contraste com essa mudança de realidade, ainda demonstra características de isolamento em relação à sociedade civil. Assemelha-se, com algumas de suas posturas, a características do regime do Estado Absolutista, em que os atos praticados pelo Soberano não deviam chegar ao conhecimento do povo pois não podiam ser questionados. Já no Estado Democrático de Direito, pelo contrário, a população deve estar informada acerca dos atos de poder para que eles sejam considerados legítimos (BOBBIO, 2011, p. 100). Essa realidade coloca a necessidade de repensar o Judiciário como ente social, a fim de adequá-lo às exigências democráticas e torná-lo mais acessível.

Pode-se inferir que o regime democrático se desenvolve a partir da mudança da cultura do segredo, da não-publicidade do governo, à cultura do acesso. Eis o desafio imposto ao Poder Judiciário, tradicionalmente afastado da política e da interação com a população: tornar-se acessível. Nessa nova cultura, consideram-se dois tipos de transparência: aquela promovida por iniciativa do governo, chamada ativa, e a que ocorre na inércia inicial da administração pública e depende de demanda do cidadão para ocorrer, denominada transparência passiva (CONTROLADORIA, 2011, p. 24).

Ambas as formas de acesso à informação são essenciais à democracia. A transparência ativa se mostra como novidade, ao estabelecer deveres ao governo em face da população. Enquanto isso, a transparência passiva corresponde a uma sociedade mais atuante perante os momentos de inércia do governo. Embora as duas modalidades ocorram simultaneamente, o presente estudo terá enfoque nesta última qualidade democrática: a transparência com origem na demanda popular.

Nesta transição cultural, ainda em andamento, destaca-se o papel das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Com a relevância que o acesso aos dados governamentais ganha nessa nova maneira de decidir questões públicas, as mídias passam a ocupar posição destacada nas transformações sociais. Ao mesmo tempo, pode-se dizer que as novas tecnologias, nomeadamente a *internet*, foram motor dessa cultura de dados ao alcance de todos.

Não se pode, assim, estabelecer uma relação unidirecional de causa e efeito entre as TICs e a cultura do acesso à informação. Esses elementos se interligam e interferem um no outro, como reconhece Werthein (2000, p. 72):

O foco sobre a tecnologia pode alimentar a visão ingênua de determinismo tecnológico segundo o qual as transformações em direção à sociedade da informação resultam da tecnologia, seguem uma lógica técnica e, portanto, neutra e estão fora da interferência de fatores sociais e políticos. Nada mais equivocado: processos sociais e transformação tecnológica resultam de uma interação complexa em que fatores sociais pré-existent, a criatividade, o espírito empreendedor, as condições da pesquisa científica afetam o avanço tecnológico e suas aplicações sociais.

Essa influência mútua entre a cultura democrática do acesso e as novas tecnologias tem seu potencial político reconhecido por diversos estudiosos. Entre eles, destacam-se aqui três dos principais: 1) Pérez Luño (2004, *passim*), que apresenta modelos de maior participação cidadã por meios eletrônicos, mas também de riscos aos grupos sociais perante a grande vigilância e a manipulação proporcionada pelos fluxos de informação, 2) Lévy (2010, p. 52), que relaciona o digital à possibilidade de maior autonomia do indivíduo em relação à

fonte emissora e à informação, propondo a humanização da máquina, e 3) Castells (2010, p. 69), que reconhece o papel central que a informação ganhou na sociedade e no desenvolvimento tecnológico, vindo a criar novo paradigma de produção no qual ela é matéria-prima, originando a chamada sociedade informacional (CASTELLS, 2000 apud WERTHEIN, 2000, p. 72).

Há, assim, relação entre as TICs e a transparência como etapa democrática. Esta ideia está presente no modelo teórico de Gomes (2005, pp. 218-219). O autor estabelece que a participação popular é essencial à democracia, cuja dimensão digital⁴ estaria graduada em cinco níveis. Os dois primeiros seriam caracterizados por comunicação predominantemente unidirecional, do governo aos cidadãos: 1) disponibilização de serviços públicos através da rede e prestação de informação por parte do Estado ou dos agentes políticos; 2) consulta aos cidadãos pela rede para definição e formação da agenda pública.

Já os três últimos níveis teriam comunicação baseada em dois sentidos: governo para cidadão e cidadão para governo, sendo que no quinto nível emergiria a predominância de uma interação política cidadão-cidadão: 3) alto grau de transparência do Estado, em todos os seus poderes, impulsionado por demandas da esfera civil por meio da rede; 4) o Estado se torna mais poroso à participação popular, permitindo que o público não apenas se mantenha informado sobre a condução dos negócios públicos, mas também que possa intervir deliberativamente na produção da decisão política, por meios eletrônicos de interação argumentativa; 5) democracia direta, com o público no controle da decisão política válida, por plebiscitos *online*, e sem políticos profissionais (GOMES, 2005, pp. 218-219).

O presente trabalho infere que o estágio atual de valorização do acesso à informação como direito fundamental engloba, além dos dois primeiros níveis de democracia digital, também iniciativas entre o terceiro e o quarto. Isso pelo próprio reconhecimento legal do direito à informação, a seguir tratado, tendo-se as transparências ativa e passiva em dispositivos específicos.

A ideia de povo como instância originária de controle do poder político não é somente referida no art. 1º da Constituição Federal de 1988. Ela está diretamente presente no art. 5º, XXXIII, da Carta Magna, que estabelece o direito do cidadão a receber do Estado informações de interesse particular, coletivo ou geral (BRASIL, 1988). O Direito à

⁴ O autor conceitua democracia digital como “um expediente semântico empregado para referir-se à experiência da internet e de dispositivos que lhe são compatíveis, todos eles voltados para o incremento das potencialidades de participação civil na condução dos negócios públicos” (GOMES, 2005, p. 217).

Informação foi consolidado, assim, como direito fundamental. Ou seja, passou a ser considerado essencial à maneira de organização social proposta.

Embora o relevo constitucional já há décadas estivesse presente, apenas recentemente foi tomada iniciativa legal no sentido de regulamentar esse direito, a partir de normatização específica: editou-se a Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527 de 2011. Este dispositivo se destaca por não se ater à atribuição de deveres ao Executivo ou ao Legislativo, poderes eleitos diretamente, mas também ao Judiciário, reconhecendo que suas instituições também devem prestar contas à população.

Tal medida legislativa é interessante em três aspectos. Em primeiro lugar, ao reconhecer a função atípica administrativa do Judiciário. Por esse viés, esse Poder, que afinal também faz parte da política, deve estar disposto à fiscalização do povo. Se no Brasil o Poder Judiciário não é um poder eletivo, vez que os magistrados são nomeados, gozam de autonomia e independência dos demais poderes em sua atividade jurisdicional⁵, ainda assim esse ente é integrante do regime democrático.

O Poder Judiciário, embora se pretenda neutro, é parte do governo, e, como tal, também passa por legitimação contínua. Suas contas, atividades, funcionamento, órgãos, devem ser passíveis de críticas pela população – as informações sobre a administração do Judiciário necessitam estar acessíveis para o controle social (ROBL FILHO, 2013, p. 80).

A LAI também inova ao mencionar a *internet* como meio de aplicação, como será melhor tratado na seção seguinte. Assim, o instrumento legal reconhece os potenciais comunicativos que as TICs possuem, bem como busca atender às demandas da sociedade informacional.

Ainda, a Lei de Acesso à Informação se mostra como ferramenta com maior potencial de efetividade ao estabelecer sanção para seu descumprimento:

Art. 33. A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto nesta Lei estará sujeita às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - rescisão do vínculo com o poder público;

IV - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

⁵ Para Dallari (2002, p. 89-91), a autonomia dos juízes e a independência do Judiciário não o permitem fugir ao controle social. Mesmo que haja legitimidade constitucional para a função jurisdicional, o fato de o Poder Judiciário interferir em direitos fundamentais e sociais torna necessária permanente complementação dessa legitimação.

V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade. (BRASIL, 2011)

Pela leitura do texto legal, percebe-se a significância administrativa que é dada à transparência passiva. Enquanto que em relação à transparência ativa há somente deveres, sem sanções estabelecidas, a renúncia em atender pedido de informação pode gerar punição aos agentes públicos.

De certa forma, prioriza-se, na legislação, o atendimento à demanda do cidadão, o que significa maior investimento em interação originada pelo fluxo cidadão-governo. Porém, denota-se que a previsão legal é que à demanda deve corresponder a interação governo-cidadão, em resposta. Assim, a transparência passiva converge com o alto grau de transparência descrito no terceiro nível de democracia digital de Gomes (2005, p. 219) e uma vez realmente efetivada a comunicação bidirecional entre o cidadão e os membros ou órgãos deste público, pode promover, dessarte, um Judiciário mais acessível.

É a partir desse apanhado teórico que se passa à seção seguinte deste trabalho, que trata de importante parte do sistema *online* de transparência passiva do Poder Judiciário: as ouvidorias judiciais.

2. A PREVISÃO NORMATIVA DAS OUVIDORIAS JUDICAIS E A PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA PASSIVA ATRAVÉS DA *INTERNET*

As ouvidorias judiciais são mecanismos de comunicação entre os cidadãos e os órgãos do Poder Judiciário, com a finalidade de promover a permuta de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelos órgãos jurisdicionais.

Esses canais de comunicação têm previsão normativa expressa na Constituição Federal de 1988 através da Emenda Constitucional (EC) nº 45/2004, denominada “Reforma do Poder Judiciário”. Além de instituir o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), a EC previu, em seu artigo 103-B, § 7º, a criação de ouvidorias de justiça pela União, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares, podendo representar diretamente ao CNJ.

Com a instituição do Conselho Nacional de Justiça, que visa aperfeiçoar o trabalho do sistema judiciário brasileiro, foi elaborada por esse órgão a Resolução nº 103, de 24 de

fevereiro de 2010, que dispõe sobre as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça e determina a criação de ouvidorias no âmbito dos Tribunais.

Através da Resolução nº 103/2010 do CNJ, as ouvidorias judiciais foram oficialmente criadas no âmbito dos Tribunais, com previsão de implementação no prazo de 60 dias, conforme dispõe o Art. 9º: “Os Tribunais mencionados no artigo 92, incisos II a VII, da Constituição Federal, deverão criar suas Ouvidorias judiciais, no prazo de sessenta dias, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, (...)” (BRASIL, 2010).

Assim, os Tribunais Superiores, os Tribunais Regionais Federais, os Tribunais Regionais do Trabalho, os Tribunais Regionais Eleitorais, os Tribunais de Justiça Militares, os Tribunais de Justiça dos Estados e do Distrito Federal deveriam criar suas próprias ouvidorias com base na Resolução nº 103 do Conselho Nacional de Justiça, com as seguintes competências e atribuições previstas no artigo 9º da mesma Resolução:

- 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 (BRASIL, 2010).

Das competências previstas na referida Resolução denota-se que as ouvidorias judiciais visam a possibilitar a transparência pública das ações dos Tribunais e devem funcionar para promover um mecanismo de participação cidadã na gestão da administração judicial, o que corrobora com os níveis de democracia digital propostos por Gomes (2005).

Segundo a Resolução, a cultura do acesso aos órgãos jurisdicionais envolve tanto o atendimento das demandas que são formuladas pelos cidadãos (transparência passiva do órgão público), quanto o dever de o próprio órgão disponibilizar informações sobre as manifestações e providências adotadas (transparência ativa). Isso é corroborado por Paula Lígia Martins (2011, p. 2):

O direito de acesso à informação impõe duas obrigações sobre os governos. Primeiro, existe a obrigação de publicar e disseminar informações essenciais sobre o que os diferentes órgãos públicos estão fazendo. Segundo, os governos têm a obrigação de receber do público pedidos de informação e respondê-los, disponibilizando os dados solicitados e permitindo que o público tenha acesso aos documentos originais indicados ou receba cópias dos mesmos.

A Resolução estabelece em seu artigo 9º, incisos I e V, dentre as finalidades e competências das ouvidorias, a prestação de informações e esclarecimentos sobre os atos praticados no âmbito do respectivo Tribunal, bem como a apresentação e publicidade dos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas. Consolida, assim, a transparência ativa. Por outro lado, visando efetivar a transparência passiva, estabelece o recebimento de consultas, informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Tribunal.

Nesse contexto, a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), especialmente a *internet*, tem potencial para formar um canal eficaz de comunicação entre o cidadão e o Poder Judiciário, contribuindo para a promoção da transparência passiva dos órgãos jurisdicionais e para o aumento do controle social. Isso porque a *internet*, além da sua facilidade de uso e grande capacidade de armazenamento de dados, é uma ferramenta ágil na transmissão dessas informações⁶, o que é reconhecido pelas normativas.

Nesse ponto, destaca-se que a Resolução nº 103 do Conselho Nacional de Justiça em seu artigo 6º trouxe a previsão do acesso às ouvidorias judiciais através de formulário eletrônico disponível nas páginas dos Tribunais na *internet*. Isso denota a importância da utilização das TICs no sentido de facilitar e desburocratizar o acesso do cidadão às informações públicas oriundas do Poder Judiciário, em consequência de uma maior ampliação do acesso à justiça aos órgãos jurisdicionais. Dessarte, a Resolução insere o Judiciário também no terceiro grau de democracia digital de Gomes (2005).

Através dos formulários eletrônicos disponíveis nas ouvidorias judiciais, os cidadãos podem formular pedidos de informações, enviar consultas sobre determinado assunto ou seção do Tribunal, fazer reclamações e sugestões sobre os serviços postos à sua disposição, além de fiscalizar e acompanhar a execução de programas, projetos e ações do Poder Judiciário, consolidando a transparência passiva.

⁶ Além dessa agilidade, Gomes (2005, p. 216) reconhece outras qualidades democráticas da internet, que a fariam se sobressair frente às demais mídias: “todas as restrições apresentadas na literatura especializada sobre as poucas convicções democráticas e a baixa qualidade civil ou republicana da comunicação industrial de massa, somadas à aura não-elitista, não governamental, não-corporativa da internet, foram razão suficiente para assegurar a esta última um lugar particular na discussão sobre democracia e participação popular”.

Nesse sentido, José Carlos Vaz (2002, p. 19) destaca o papel da *internet* na governança eletrônica e na promoção da transparência, ao analisar a oferta de informações que permitam o controle social dos serviços públicos através da rede:

Neste aspecto, especialmente, o papel da Internet é bastante promissor, quanto à ampliação da disponibilidade de informações para a sociedade civil e da transparência dos governos: quer seja por moto próprio, quer por exigência legal, como para o atendimento às exigências da Lei de Responsabilidade Fiscal ou por pressão da sociedade, crescentemente os governos tem utilizado esta tecnologia para a prestação de contas, divulgação de relatórios financeiros, acompanhamento de obras e projetos, e divulgação de ações de políticas públicas.

O referido autor destaca ainda, a importância da utilização pelas ouvidorias públicas da *internet* para a divulgação de informações e relatórios de desempenho:

As ouvidorias de órgãos públicos podem ser beneficiadas por esses mesmos sistemas e, ao mesmo tempo utilizar a Internet para a divulgação de seus relatórios e informações, inclusive de indicadores de desempenho dos processos e de satisfação dos cidadãos (VAZ, 2002, p. 19).

A divulgação de relatórios e informações, bem como indicadores de desempenho dos processos e o índice de satisfação dos usuários com os Tribunais é um exemplo de como a *internet* pode facilitar o papel das ouvidorias na transparência ativa dos órgãos. No mesmo sentido, a rede virtual pode agilizar a comunicação dos cidadãos com os órgãos do Poder Judiciário, proporcionando “informação política atualizada e oportunidade de interação” (GOMES, 2005, p. 220), através da criação de formulários *online* nas ouvidorias, a fim de implementar também a transparência passiva desse mecanismo de comunicação.

A partir do advento da Lei de Acesso à Informação (LAI), citada no tópico anterior, a publicidade e a transparência das informações, com a implementação da cultura do acesso, constituiu-se como regra, e o sigilo, a exceção. É um novo paradigma a ser incorporado pelos órgãos públicos, em especial o Poder Judiciário, que possui como função precípua a atividade jurisdicional, com a consequente missão de julgar as possíveis controvérsias que surjam em relação à lei.

Dentre os dispositivos da LAI pode-se destacar o artigo 8º, que trata do dever de divulgação de informações de interesse coletivo ou geral produzidas pelos órgãos ou sobre a custódia desses e ainda, a previsão no § 2º do mesmo artigo da divulgação obrigatória dessas informações através da *internet* (BRASIL, 2011).

A Lei de Acesso à Informação inovou ao trazer previsão normativa expressa de divulgação obrigatória através da rede mundial de computadores de informações de interesse

coletivo ou geral, uma vez que o acesso às informações públicas deve estar ao alcance de todos de forma desburocratizada, o que faz com que os cidadãos se interessem em conhecer cada vez mais os dados que estão a sua disposição.

O artigo 8º prevê ainda em seu parágrafo terceiro os requisitos que deverão estar presentes nos sítios vinculados ao Poder Público na *internet*, como ferramenta de busca que permita o acesso às informações de forma clara e objetiva, a possibilidade de gravação dos formulários disponíveis em diversos formatos, a possibilidade de acesso automatizado por sistemas externos, além de indicar local e instruções que proporcionem ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio (BRASIL, 2011).

Essa última previsão da lei consiste numa importante maneira de promover a transparência passiva dos órgãos jurisdicionais, pois a manutenção de um local específico de comunicação externa com o público por via eletrônica ou telefônica, para que o cidadão possa fazer consultas, dar sugestões e emitir reclamações, reforça o papel das ouvidorias no âmbito do Poder Judiciário.

O local de comunicação por via eletrônica com o órgão jurisdicional é uma via rápida que permite ao público não somente obter informações de caráter público ou geral, mas obter informações sobre o andamento de processos, esclarecer suas dúvidas sobre a prestação judiciária do órgão e até mesmo apresentar sugestões para a melhoria da atividade jurisdicional.

Com a implantação da LAI, qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades da administração pública, consoante dispõe o artigo 10º da lei, necessitando apenas que o pedido contenha a identificação do requerente e a especificação da informação requerida (BRASIL, 2011).

O parágrafo segundo do artigo 10º da Lei de Acesso à Informação reforça novamente o papel de canais de comunicação direta com o público, ao dispor que “os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet” (BRASIL, 2011).

Ainda que as ouvidorias sejam canais não destinados especificamente ao pedido de informações, eis que se voltam a diversos outros tipos de comunicação, pode-se perceber que se inserem no mesmo contexto de acesso à informação. Assim, os canais de pedido de acesso previstos pela LAI, embora não se confundam com as ouvidorias, vem a valorizar essa ideia de promoção da participação social pelo cidadão.

Outra disposição importante trazida pela lei no artigo 10º, § 1º refere-se à vedação de exigências na identificação do requerente que inviabilizem a solicitação, bem como de previsão de exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público contida no parágrafo segundo do mesmo artigo (BRASIL, 2011).

Essas duas vedações demonstram que a finalidade precípua da lei é disseminar a divulgação de informações de interesse público, sem oferecer obstáculos aos interessados, pois de nada adianta a disponibilização de formulários eletrônicos nas páginas dos Tribunais, com o intuito de agilizar o pedido de informações, se para ter acesso aos mesmos os cidadãos necessitassem fazer um prévio cadastro com a exigência de uma série de documentos e ainda tivessem que justificar o seu pedido.

Dessa forma, a Lei de Acesso à Informação Pública consagrou tanto a transparência ativa, ao prever a disponibilização de informações de caráter coletivo pelos órgãos, quanto a transparência passiva das entidades da administração pública, ao dispor sobre local específico de comunicação direta com os órgãos através da *internet*, em sintonia com a Resolução nº 103 do CNJ.

A imposição normativa através do enfoque de uma transparência passiva aos órgãos jurisdicionais demonstra a construção de um novo paradigma de acesso à justiça, qual seja, o do cidadão na cobrança dos direitos de que é titular, principalmente o direito de acesso às informações públicas.

Nesse sentido, Higyna Bezerra (2010, p. 1) aponta a mudança de paradigma na sociedade contemporânea na busca pelo cidadão do acesso à justiça:

O acesso à Justiça deve ser encarado, na contemporaneidade, como um dos mais importantes Direitos fundamentais, na medida em que é através dessa via que o indivíduo pode cobrar do Estado outros direitos dos quais é titular. Nessa ordem de idéias, o acesso a uma ordem jurídica justa deve estar inserido dentro do núcleo intangível de Direitos Humanos e estar elevado à categoria de direito fundamental e essencial do qual emanam os demais direitos.

Por esse viés, o cidadão passa do papel de mero espectador para protagonista dos direitos dos quais é titular, cobrando do Estado ações positivas na busca de uma maior efetividade de suas ações e por consequência, uma melhor prestação jurisdicional, o que demanda a oferta de canais abertos ao público, a exemplo das ouvidorias eletrônicas, para que se possa fazer ouvir.

Assim, a seguir serão analisadas as ouvidorias judiciais dos Tribunais que compõem os órgãos do Poder Judiciário, verificando-se como elas estão estruturadas, bem como o papel

que desempenham esses mecanismos de comunicação com o cidadão na efetivação do acesso ao Judiciário.

3. AS OUVIDORIAS JUDICIAIS COMO MECANISMO DE EFETIVAÇÃO DO ACESSO AO PODER JUDICIÁRIO

Com o escopo de verificar a efetivação da Resolução nº 103 do CNJ, foi realizada observação direta, sistemática e não-participativa em *sites* e portais do Poder Judiciário, entre julho e setembro de 2013, limitando-se a análise à disponibilização de formulários para o requerimento de informações por parte do cidadão nas ouvidorias, o qual pode ser realizado via *internet*, por carta ou pessoalmente, bem como a apresentação de estatísticas sobre seus serviços.

O formulário desenvolvido para essa pesquisa foi elaborado com base em questões respondidas pelos integrantes da equipe de observação, através da análise dos noventa e três⁷ órgãos do Judiciário brasileiro, abrangendo os Tribunais Superiores, Tribunais de Justiça dos Estados, Tribunais de Justiça Militares, Tribunais Regionais Federais, Tribunais Regionais do Trabalho, Tribunais Regionais Eleitorais, além do Conselho Superior da Justiça do Trabalho e do Conselho da Justiça Federal.

Com os resultados da observação, iniciou-se a etapa de análise dos dados obtidos seguida de uma síntese dos resultados, onde o auxílio de representações visuais na forma de gráficos possibilitou estabelecer uma descrição quantitativa mais precisa, além da descrição qualitativa. As análises dos dados que seguem apresentam o detalhamento de tais descrições de acordo com a ordem em que as perguntas sobre a ouvidoria aparecem no formulário.

Inicialmente, a observação realizada buscou verificar se os portais apresentavam o *link* “ouvidoria”. Constatou-se que o espaço estava presente em noventa dos *sites* analisados, o que representa a grande maioria dos Tribunais brasileiros. As quatro exceções foram Supremo Tribunal Federal, Superior Tribunal de Justiça, Tribunal Superior Eleitoral e Conselho da Justiça Federal, em que não foi localizada a ouvidoria em seus portais virtuais à época da análise.

⁷ Nos gráficos apresentados, o sistema eletrônico utilizado não permitiu exclusão de uma resposta duplicada, motivo pelo qual o somatório de respostas na apresentação visual soma noventa e quatro, o que não prejudicou a análise empreendida, eis que na análise dos dados comentados essa resposta a mais não foi considerada.

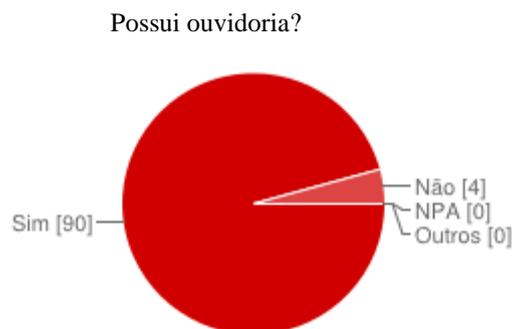


Figura 1: Sítios que apresentaram ouvidorias.

Ao mesmo tempo que as quantidades apontam para uma realidade positiva no cumprimento da Resolução nº 103 do CNJ, deve-se observar a significância dos entes nos quais a resposta foi negativa. Dentre eles, estão Tribunais Superiores, que são órgãos notadamente mais distantes do controle social, inclusive pelo fator de abranger uma população maior do que seu espectro físico poderia alcançar. Nesses, a ideia de um canal virtual vem a suprir, conjuntamente a outros meios de telecomunicação, a dificuldade de alcance do cidadão em relação à instituição. Dessa forma, a ausência do canal ouvidoria nos quatro portais apontados é um entrave ao aproveitamento das TICs para maior acesso ao Judiciário.

Na sequência, checkou-se se a ouvidoria virtual de fato desempenhava esse papel, pela presença de formulário *online*. Nesse caso, a resposta negativa aumentou para nove *sites* (considerando-se resposta “não” e “não foi possível avaliar”), sendo que oitenta e cinco portais apresentaram resposta positiva. Isso significa que, dos noventa que possuem o canal, cinco não o utilizam da maneira prevista na normativa.

A ouvidoria possui formulário *online*?

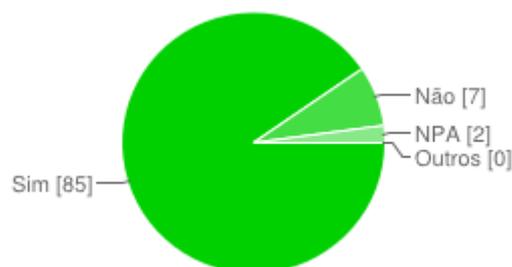


Figura 2: Sítios que apresentaram formulário online das ouvidorias.

O fato de um portal possuir *link* para a ouvidoria eletrônica e não permitir, por ele, o envio direto de mensagem através de formulário eletrônico é um retrocesso na utilização das TICs para o acesso à informação. O uso desse espaço para meramente reproduzir a burocracia do meio físico vai de encontro à cultura do acesso, vez que redireciona o usuário dos serviços a outro meio, em vez de imediatizar os processos. O meio virtual, segundo a ideia de transparência que permeia a gestão pública na sociedade informacional, deve facilitar a comunicação com o ente público, eliminando tantos intermediários quanto seja possível para efetivar o direito dos cidadãos.

Ainda, foi conferido se os *sites* apresentam, dentro do espaço virtual da ouvidoria, estatísticas acerca do funcionamento desse canal. Esse aspecto tem sua relevância constatada ao se considerar que a mera opinião do cidadão, sem um retorno, não completa o ciclo de comunicação que é proposto pela ferramenta.

Além do formulário para envio de mensagens no sentido cidadão-judiciário, o portal deve demonstrar que a comunicação é recebida e tratada por ele, dando *feedback* judiciário-cidadão. Ademais da resposta às demandas, o portal deve apresentar à comunidade a operação da ouvidoria, oferecendo resposta acerca do próprio serviço desse canal de comunicação. Esta medida assegura ao cidadão de que aquele meio é efetivo e sua contribuição será considerada pelos administradores do Tribunal, criando-se uma cultura que vai além do “livre opinar”⁸ (GOMES, 2005, p. 221) e passa à ideia de participação popular proposta pelo acesso à informação.

Nesse sentido, as iniciativas referentes à implementação de ouvidorias judiciais eletrônicas se mostram ainda incipientes, eis que em somente vinte⁹ dos casos observados foi encontrada a presença de estatísticas acerca dos serviços, ou seja, menos de um terço do total de Tribunais analisados.

⁸ Gomes (2005, p. 221) retrata criticamente que um dos riscos da confiança na democracia digital como forma efetiva de participação popular seria o ente público receber a comunicação do cidadão, tratá-la e, no entanto, não dar a ela efetivo valor no momento de tomar decisões sobre a coisa pública: “[...] se por um lado, a internet permite que eleitores forneçam aos políticos *feedbacks* diretos a questões que eles apresentam, independentemente dos meios industriais de comunicação, por outro lado, não garantem que este retorno possa eventualmente influenciar a decisão política”.

⁹ Excluiu-se uma resposta duplicada. Os 20 portais são: 1) Tribunal Superior do Trabalho, 2) Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, 3) Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, 4) Tribunal Regional Eleitoral do Sergipe, 5) Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, 6) Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (Sergipe), 7) Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (Ceará), 8) Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (Distrito Federal e Tocantins), 9) Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (Espírito Santo), 10) Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (Rio de Janeiro), 11) Tribunal Regional Federal da 3ª Região, 12) Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, 13) Tribunal de Justiça do Estado do Acre, 14) Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, 15) Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (duplicado nas estatísticas), 16) Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, 17) Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo, 18) Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, 19) Tribunal de Justiça do Estado de Paraná, 20) Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina.

A ouvidoria apresenta estatísticas referentes a seu serviço?

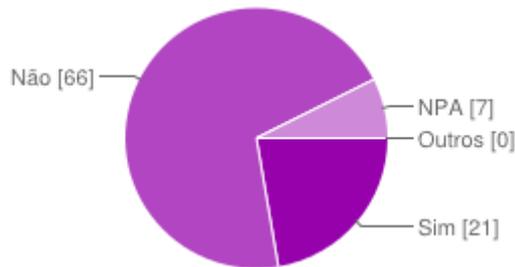


Figura 3: Sítios que apresentaram estatísticas sobre as ouvidorias.

Das estatísticas que foram encontradas na época da análise percebe-se que os Tribunais de Justiça Estaduais são os que mais divulgam os dados coletados nas ouvidorias, sendo que ao menos dez Tribunais apresentaram estatísticas, do total de vinte casos positivos. Por sua vez, a Justiça Eleitoral quase não apresenta estatística sobre seus serviços de ouvidoria, sendo que foram analisados os vinte e sete Tribunais Regionais Eleitorais e apenas quatro trouxeram estatísticas sobre as ouvidorias.

Dos cinco Tribunais da Justiça Federal, apenas o Tribunal Regional Federal da 3ª Região apresentou algum tipo de estatística sobre a ouvidoria. No âmbito da Justiça do Trabalho, o Tribunal Superior do Trabalho apresentou dados de sua ouvidoria, juntamente com mais cinco Tribunais Regionais do Trabalho.

Percebe-se que há um descompasso entre os diversos Tribunais, onde cada órgão imprime o seu próprio ritmo na implementação das ouvidorias, bem como na divulgação dos resultados referentes à prestação de seus serviços, o que denota a necessidade de uma maior fiscalização pelo Conselho Nacional de Justiça.

Outro ponto de destaque da observação dos *sites* e portais do Poder Judiciário em relação às ouvidorias refere-se ao tipo de estatística apresentada. Dos vinte Tribunais que apresentaram estatísticas, o tipo de mensagem que predomina são críticas e elogios quanto aos serviços prestados. Também há, em vinte portais¹⁰, a divulgação de quantas mensagens foram recebidas e, em dezesseis, quantas foram respondidas pelos órgãos judiciais.

¹⁰ Os portais que apresentam quantas mensagens foram recebidas são: 1) Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, 2) Tribunal de Justiça do Estado de Paraná, 3) Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, 4) Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo, 5) Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, 6) Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (duplicado nas estatísticas), 7) Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, 8) Tribunal de Justiça do Estado do Acre, 9) Tribunal Regional Federal da 3ª Região, 10) Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (Ceará), 11) Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (Distrito Federal e Tocantins), 12) Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (Mato Grosso), 13) Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, 14) Tribunal Regional Eleitoral do Sergipe, 15) Tribunal Regional Eleitoral do Piauí 16) Tribunal

Qual o tipo de estatística apresentada pela ouvidoria?

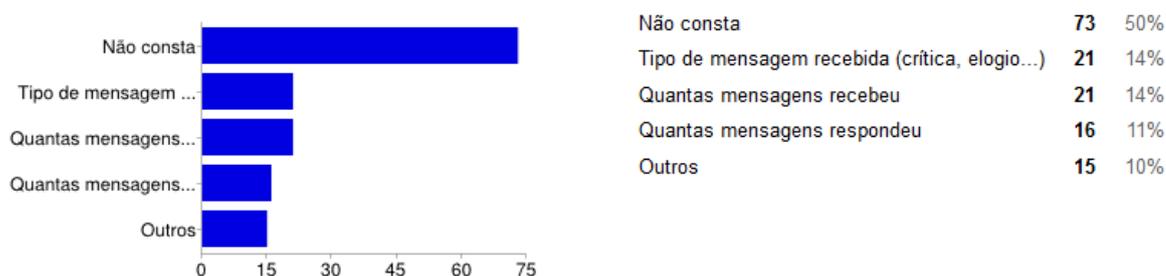


Figura 4: Sítios que apresentaram o tipo de estatística das ouvidorias.

Percebe-se, portanto, que os esforços empreendidos pelos gestores das ouvidorias judiciais eletrônicas, na maioria dos *sites*, se limita à disponibilização do formulário, e pouco se investe em demonstrar a efetividade desses mecanismos.

A observação da transparência passiva através das ouvidorias dos órgãos judiciais procurou analisar ainda se as estatísticas apresentadas estavam atualizadas. Do total analisado, dezesseis ouvidorias apresentaram estatísticas atuais e, na grande maioria dos Tribunais, a resposta encontrada foi “não foi possível avaliar”, convencionada para casos onde havia algum problema técnico com a página eletrônica ou quando não estavam presentes o canal de comunicação ou as respectivas estatísticas.

As estatísticas são atualizadas? (são as mais recentes que o órgão tem meios de disponibilizar)

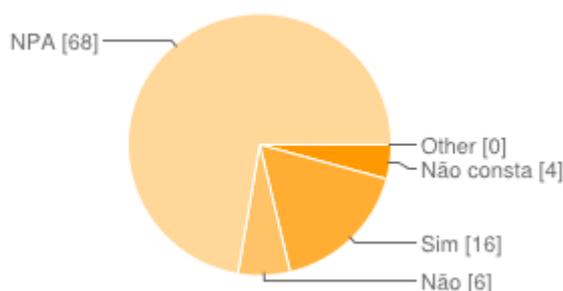


Figura 5: Sítios que apresentaram estatísticas atualizadas das ouvidorias.

A importância da divulgação de dados atualizados dos serviços postos à disposição do público demonstraria preocupação dos órgãos jurisdicionais com a utilidade da informação publicada. A disponibilização de dados desatualizados pode, inclusive, desmotivar o cidadão a

de Justiça do Estado de Rondônia, 17) Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (Rio de Janeiro), 18) Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (Espírito Santo), 19) Tribunal Superior do Trabalho, 20) Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco. Destes, os portais de 1 a 16 divulgam também o número de mensagens respondidas.

utilizar a ferramenta, pois promove a aparência de desuso ou pouca atenção do Poder Público àquele espaço.

A análise dos dados coletados acima, apesar de não exaustiva, demonstrou a importância desse canal de comunicação com o cidadão como forma de implementar a transparência passiva nos órgãos do Poder Judiciário, além de constituir um importante papel na construção de uma sociedade democrática e transparente com foco na participação do cidadão nas ações públicas.

CONCLUSÃO

O controle da gestão pública no Poder Judiciário ganhou uma importante ferramenta de transparência passiva, as ouvidorias judiciais, que quando disponibilizadas através da *internet* tornam-se um instrumento mais ágil e menos burocratizado, economizando tempo e recursos dos órgãos judiciais, além de representar um canal de comunicação direta com o cidadão.

O presente trabalho analisou, de maneira sucinta, como o dever de transparência passiva dos órgãos do Poder Judiciário imposto pela Resolução nº 103 do CNJ, vem sendo efetivado através do serviço das ouvidorias judiciais em noventa e um Tribunais, além do Conselho Superior da Justiça do Trabalho e do Conselho da Justiça Federal, totalizando noventa e três portais.

A partir da pesquisa realizada, é possível concluir que os sítios do Poder Judiciário brasileiro adotaram medidas para cumprir a Resolução nº 103/2010 do CNJ. Porém, o papel por ela atribuído às ouvidorias de justiça eletrônicas ainda não está sendo plenamente observado em todos os Tribunais, como prevê a Resolução.

Pela contextualização realizada, foi possível constatar que, com as novas exigências que acompanham o Estado Democrático de Direito e a sociedade informacional, é importante que os entes governamentais invistam em comunicação interativa com os cidadãos. Nesse âmbito, as ouvidorias judiciais *online* integram a proposta de um Poder Judiciário mais acessível à população, dispondo-se a receber manifestações acerca de seus serviços e membros e tomar medidas para atendê-las.

A previsão normativa, tendo em vista essa democratização do Judiciário, determinou que os portais possibilitassem o envio de reclamações, sugestões, denúncias, entre outras comunicações, e, ademais disso, que fosse publicizado relatório do recebimento e das

providências tomadas. Essas medidas podem ser vistas como complementares, pois além de ouvir o cidadão, o Judiciário deve oferecer resposta, a fim de demonstrar a efetividade do canal de comunicação.

A partir do estudo realizado no âmbito do Poder Judiciário, pode-se concluir que as ouvidorias judiciais eletrônicas estão presentes na maioria dos órgãos judiciais analisados e cumprem seu papel democrático quando apresentam ao cidadão estatísticas atualizadas sobre seus serviços, dando um *feedback* no sentido judiciário-cidadão. Esse caráter de duplo-sentido do fluxo comunicacional, cidadão-judiciário e judiciário-cidadão, é que ainda é pouco demonstrado, segundo a observação empreendida.

Enquanto que a maioria dos portais apresentou a ouvidoria, embora alguns não disponibilizassem formulário eletrônico naquele espaço, somente uma pequena fração apresentou estatísticas de funcionamento deste mecanismo.

A pesquisa constatou que os Tribunais de Justiça Estaduais são os que mais divulgam estatísticas de suas ouvidorias, enquanto que a Justiça Eleitoral quase não apresenta estatísticas sobre seus serviços. Ainda, apenas cinco Tribunais Regionais do Trabalho, além do Tribunal Superior do Trabalho divulgaram dados sobre as ouvidorias. Já no âmbito federal somente um Tribunal de Justiça Federal apresentou algum tipo de estatística e nos Tribunais Superiores as ouvidorias judiciais estão ausentes.

Apesar das ouvidorias na forma eletrônica estarem presentes na maioria dos Tribunais, a pouca divulgação sobre as estatísticas de seus serviços indica falta de fiscalização e controle pelo Conselho Nacional de Justiça, o que se contrapõe à previsão de publicidade acerca das manifestações recebidas, bem como da adoção de providências dispostos na Resolução.

Pode-se apontar essa ausência como um entrave à concretização do papel democrático das ouvidorias judiciais *online*, o que aponta para a necessidade de melhor gestão das comunicações recebidas pelas ouvidorias nos *sites* do Judiciário, a fim de organizá-las e apresentar estatísticas à população.

REFERÊNCIAS

BEZERRA, Hygina Josita Simões de Almeida. **Educação para Formação de Juízes-Gestores: Um novo paradigma para um judiciário em crise.** Disponível em: <<http://emam.org.br/arquivo/documentos/4f24e31b-5c30-4a5b-9ee9-88974c123691.pdf>> Acesso em: 11 fev. 2014.

BOBBIO, Norberto. **O Futuro da Democracia**. Tradução de Marco Aurélio Nogueira. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2011. (Coleção Pensamento Crítico, v. 63)

BRASIL. **Constituição Federal**. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 11 fev. 2014.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 103, de 24 de fevereiro de 2010**. Dispõe sobre as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, determina a criação de ouvidorias no âmbito dos Tribunais e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/323-resolucoes/12221-resolucao-no-103-de-24-de-fevereiro-de-2010>> Acesso em: 09 fev. 2014.

_____. Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. In: **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 11 fev. 2014.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. 6. ed. 13. reimp. São Paulo: Paz e terra, 2010.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Acesso à Informação Pública: uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Brasília: Imprensa Nacional, 2011.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **O poder dos juízes**. 2. ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2002.

DUSSEL, Enrique. **20 Teses de Política**. Tradução de Rodrigo Rodrigues. São Paulo: CLACSO, 2007.

GOMES, Wilson. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. In: **Revista Fronteiras – estudos midiáticos**. Unisinos, set./dez. 2005.

LÉVY, Pierre. **As Tecnologias da Inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro: 34, 2010.

MARTINS, Paula Lúcia. **Acesso à informação: Um direito fundamental e instrumental**. Acervo: Rio de Janeiro, 2011.

PÉREZ LUÑO, Antonio-Enrique. **¿Ciberciudadaní@ o ciudadaní@.com?** Barcelona: Gedisa, 2004.

ROBL FILHO, Ilton Norberto. **Conselho Nacional de Justiça: Estado democrático de direito e accountability**. São Paulo: Saraiva, 2013.

SIRAQUE, Vanderlei. **Controle social da função administrativa do Estado: possibilidades e limites na Constituição de 1988**. São Paulo: Saraiva, 2009.

VAZ, José Carlos. Administração Pública e Governança Eletrônica: Possibilidades e Desafios para a Tecnologia da Informação. In: **Governo Eletrônico – Os Desafios da Participação Cidadã**. Fortaleza: Fundação Konrad Adenauer, 2002.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. In: **Ciência da Informação**, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000. Brasília: 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/254/1705>>. Acesso em: 11 fev. 2014.