

IELMA ADRIANA DE ALMEIDA SILVA  
JOSÉ WELHINGTON CAVALCANTE RODRIGUES



# O DIREITO À INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA: ANÁLISE DA OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DE PERNAMBUCO



SÃO PAULO | 2026

IELMA ADRIANA DE ALMEIDA SILVA  
JOSÉ WELHINGTON CAVALCANTE RODRIGUES



# O DIREITO À INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA: ANÁLISE DA OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DE PERNAMBUCO



SÃO PAULO | 2026

1.<sup>a</sup> edição

**Autores**

Ielma Adriana de Almeida Silva  
José Welhington Cavalcante Rodrigues

**O DIREITO À INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE ACESSO  
À JUSTIÇA: ANÁLISE DA OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO  
DE PERNAMBUCO**

ISBN 978-65-6054-282-2



Autores

Ielma Adriana de Almeida Silva  
José Welhington Cavalcante Rodrigues

THE RIGHT TO INFORMATION AS A TOOL FOR ACCESS TO  
JUSTICE: AN ANALYSIS OF THE OMBUDSMAN OFFICE OF THE  
JUDICIARY OF PERNAMBUCO

1.<sup>a</sup> edição

SÃO PAULO  
EDITORA ARCHÉ  
2026

**Copyright © dos autores e das autoras.**

Todos os direitos garantidos. Este é um livro publicado em acesso aberto, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que sem fins comerciais e que o trabalho original seja corretamente citado. Este trabalho está licenciado com uma Licença *Creative Commons Internacional* (CC BY- NC 4.0).



**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

S586d Silva, Ielma Adriana de Almeida.  
O direito à informação como instrumento de acesso à justiça [livro eletrônico]: análise da Ouvidoria do Poder Judiciário de Pernambuco / Ielma Adriana de Almeida Silva, José Welhington Cavalcante Rodrigues. – 1. ed. – São Paulo, SP : Editora Arché, 2026.

235 p.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia.

ISBN 978-65-6054-282-2

1. Lei de acesso à informação – Brasil. 2. Acesso à justiça – Pernambuco. 3. Ouvidoria – Poder Judiciário. 4. Transparência pública – Democracia participativa. I. Rodrigues, José Welhington Cavalcante. II. Título.

CDD 342.085

**Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422**

Revista REASE chancelada pela Editora Arché.

São Paulo- SP

Telefone: +55 55(11) 5107-0941

<https://periodicorease.pro.br>

[contato@periodicorease.pro.br](mailto:contato@periodicorease.pro.br)

1ª Edição- *Copyright* © 2026 dos autores.

Direito de edição reservado à Revista REASE.

O conteúdo de cada capítulo é de inteira e exclusiva responsabilidade do (s) seu(s) respectivo (s) autor (es).

As normas ortográficas, questões gramaticais, sistema de citações e referenciais bibliográficos são prerrogativas de cada autor (es).

Endereço: Av. Brigadeiro Faria de Lima n.º 1.384 — Jardim Paulistano.

CEP: 01452 002 — São Paulo — SP.

Tel.: 55(11) 5107-0941

<https://periodicorease.pro.br/rease>

[contato@periodicorease.pro.br](mailto:contato@periodicorease.pro.br)

Editora: Dra. Patrícia Ribeiro

Produção gráfica e direção de arte: Ana Cláudia Néri Bastos

Assistente de produção editorial e gráfica: Talita Tainá Pereira Batista

Projeto gráfico: Ana Cláudia Néri Bastos

Ilustrações: Ana Cláudia Néri Bastos e Talita Tainá Pereira Batista

Revisão: Ana Cláudia Néri Bastos e Talita Tainá Pereira Batista

Tratamento de imagens: Ana Cláudia Néri Bastos

## **EQUIPE DE EDITORES**

### **EDITORA- CHEFE**

Dra. Patrícia Ribeiro, Universidade de Coimbra- Portugal

### **CONSELHO EDITORIAL**

Doutoranda Silvana Maria Aparecida Viana Santos- Facultad Interamericana de Ciencias Sociales - FICS

Doutorando Alberto da Silva Franqueira-Facultad Interamericana de Ciencias Sociales (FICS)

Me. Ubirani Cunha Santos- Corporación Universitaria de Humanidades Y Ciencias Sociales de Chile

Doutorando Allysson Barbosa Fernandes- Facultad Interamericana de Ciencias Sociales (FICS)

Doutor. Avaeté de Lunetta e Rodrigues Guerra- Universidad del Sol do Paraguai- PY

Me. Victorino Correia Kinham- Instituto Superior Politécnico do Cuanza Sul-Angola

Me. Andrea Almeida Zamorano- SPSIG

Esp. Ana Cláudia N. Bastos- PUCRS

Dr. Alfredo Oliveira Neto, UERJ, RJ

PhD. Diogo Vianna, IEPA

Dr. José Faijardo- Fundação Getúlio Vargas

PhD. Jussara C. dos Santos, Universidade do Minho

Dra. María V. Albardonado, Universidad Nacional del Comahue, Argentina

Dra. Uaiana Prates, Universidade de Lisboa, Portugal

Dr. José Benedito R. da Silva, UFSCar, SP

PhD. Pablo Guadarrama González, Universidad Central de Las Villas, Cuba

Dra. Maritza Montero, Universidad Central de Venezuela, Venezuela

Dra. Sandra Moitinho, Universidade de Aveiro-Portugal

Me. Eduardo José Santos, Universidade Federal do Ceará,

Dra. Maria do Socorro Bispo, Instituto Federal do Paraná, IFPR

Cristian Melo, MEC

Dra. Bartira B. Barros, Universidade de Aveiro-Portugal

Me. Roberto S. Maciel- UFBA

Dra. Francisne de Souza, Universidade de Aveiro-Portugal

Dr. Paulo de Andrada Bittencourt – MEC

PhD. Aparecida Ribeiro, UFG

Dra. Maria de Sandes Braga, UFTM

## **DECLARAÇÃO DOS AUTORES**

Os autores se responsabilizam publicamente pelo conteúdo desta obra, garantindo que o mesmo é de autoria própria, assumindo integral responsabilidade diante de terceiros, quer de natureza moral ou patrimonial, em razão de seu conteúdo, declarando que o trabalho é original, livre de plágio acadêmico e que não infringe quaisquer direitos de propriedade intelectual de terceiros. Os autores declaram não haver qualquer interesse comercial ou irregularidade que comprometa a integridade desta obra.

## DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Editora Arché declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código Penal e no art.º 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, desta forma não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *ecommerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.



Dedico este trabalho ao Senhor Deus da minha vida, que tem cuidado de mim e da minha família em todos os momentos.

Ao meu esposo, Claudevan, pelo companheirismo e pelos incentivos de sempre; e aos meus filhos, Murilo e Miguel.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, em primeiro lugar, pela minha vida, pelos cuidados e pela Sua misericórdia e fidelidade em todo o tempo, com efeito, “grandes coisas fez o Senhor por nós; por isso, estamos alegres” (Sl., 126:3).

Agradeço, com todo o meu coração, ao meu esposo, Claudevan, por todo cuidado, dedicação e companheirismo ao longo dos anos em que estamos juntos. Durante o mestrado, especialmente, quando tantas vezes pensei em desistir, suas palavras de encorajamento me fortaleceram. Seu apoio constante foi fundamental para que eu pudesse chegar até aqui.

Aos meus filhos, Murilo e Miguel, meu mais profundo agradecimento. Suas palavras de carinho e incentivo nos momentos de cansaço e sobrecarga entre a pesquisa e as demais responsabilidades me deram ânimo para seguir.

Expresso minha sincera gratidão ao professor e orientador, Doutor José Wellijnton Cavalcante Rodrigues. Sua orientação, sempre pautada pela ética, pelo compromisso e pela disponibilidade, foi essencial para que eu pudesse concluir este trabalho. Sua competência e apoio foram inestimáveis.

Ao amigo Isaac, sou grata pelas conversas, pela escuta atenta e pelas palavras que me transmitiram segurança e autoconfiança, tornando essa caminhada mais tranquila e leve.

Aos meus familiares, que sempre me apoiaram com amor e orações, meu muito obrigada.

Aos amigos e colegas de turma que caminharam comigo nessa jornada, e aos novos amigos que a vida acadêmica me trouxe, deixo minha gratidão. Vocês tornaram esse percurso mais leve, mais bonito e cheio de significado.

Por fim, agradeço aos docentes da Veni Creator Christian University pelas valiosas contribuições ao longo dessa trajetória. Cada ensinamento foi um alicerce na construção deste trabalho.

## RESUMO

Nesta pesquisa investiga-se o papel da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) na garantia do direito à informação como instrumento de acesso à justiça e promoção da transparência pública. Parte-se do seguinte problema de pesquisa: Pode a Ouvidoria do TJPE fomentar o direito à informação? Assim, a partir de técnicas da análise de conteúdo, tem-se como objetivo geral investigar a atuação da Ouvidoria do TJPE como canal de mediação entre o cidadão e a administração pública, com foco na implementação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). E os objetivos específicos consistem em: a) compreender a relação entre o direito à informação e o acesso à justiça, evidenciando-se como a democratização da informação contribui para a efetivação de direitos fundamentais; b) discutir sobre o papel das Ouvidorias como instrumentos de escuta ativa e mediação, diante dos desafios impostos pela desinformação e pelas heranças autoritárias, para a construção de um modelo de gestão pública mais transparente e democrático; e c) refletir sobre como a Ouvidoria do TJPE tem atuado com relação ao direito à informação, com base na análise documental de manifestações recebidas e nas ações de cumprimento da Lei de Acesso à Informação. A metodologia adotada é qualitativa, com base em análise textual e documental de manifestações registradas no primeiro semestre de 2020. A pesquisa envolveu etapas de triagem, categorização e leitura crítica de documentos institucionais, com base nos princípios da análise documental. Os resultados apontam para a ideia de que, embora a Ouvidoria desempenhe função relevante no fortalecimento da democracia participativa, sua atuação ainda enfrenta barreiras estruturais e exige aprimoramento constante para garantir o acesso pleno à informação e à justiça.

**Palavras-chave:** Lei de acesso à informação. Acesso à Justiça. Ouvidoria.

## ABSTRACT

In this research, one investigates the role of the Ombudsman's Office of the Court of Justice of Pernambuco (TJPE) in upholding the right to information as a means of access to justice and promotion of public transparency. The central question is: Can the TJPE Ombudsman's Office foster the right to information? Using content analysis methods, the general objective is to examine the role of the Ombudsman's Office as a mediation channel between citizens and public administration, with a focus on implementing the Access to Information Law (Law No. 12.527/2011). And the specific objectives are: a) to understand the relation between the right to information and the access to justice, highlighting how the democratization of information contributes to the realization of fundamental rights; b) discuss about the role of Ombudsman's Offices as instruments of active listening and mediation before the challenges posed by disinformation and authoritarian legacies, contributing to more transparent and democratic public management; and c) to reflect about how the TJPE Ombudsman's Office has acted in relation to the right to information, based on documentary analysis of public submissions and compliance efforts under the Access to Information Law. The research follows a qualitative approach, drawing on textual and documentary analysis of public submissions from the first half of 2020. The research involved the stages of screening, categorization, and critical reading of institutional documents, guided by the principles of documentary analysis. The findings suggest that, while the Ombudsman's Office plays an important role in advancing participatory democracy, its effectiveness is still limited by structural barriers and needs ongoing improvement to ensure full access to information and justice.

**Keywords:** Access to information law. Access to justice. Ombudsman's Office.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

<b>Figura 1</b> – Quantidade de perguntas e respostas por categoria.....	126
<b>Figura 2</b> – Representação da tabela original contendo demandas de usuários e respostas encaminhadas pela Ouvidoria do TJPE.....	219

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> – Temática mais frequente por categoria .....	111
<b>Quadro 2</b> – Pedidos de fomento à pesquisa acadêmica .....	127
<b>Quadro 3</b> – Fiscalização e transparência .....	137
<b>Quadro 4</b> – Direito à informação como acesso à justiça .....	148
<b>Quadro 5</b> – Pedidos de fomento à pesquisa acadêmica .....	174
<b>Quadro 6</b> – Fiscalização e transparência .....	190
<b>Quadro 7</b> – Direito à informação como acesso à justiça .....	209

## **LISTA DE TABELAS**

<b>Tabela 1</b> – Quantidade de perguntas e respostas por categoria .....	110
---	-----

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

App	Application (Aplicativo)
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
COVID-19	Coronavirus Disease 2019 (Doença do Coronavírus 2019)
DUDH	Declaração Universal dos Direitos Humanos
FAQ	Frequently Asked Questions (Perguntas Frequentes)
FUNASE	Fundação de Atendimento Socioeducativo
GDPR	General Data Protection Regulation (Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia)
IA	Inteligência Artificial
LAI	Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
ONG	Organizações Não Governamentais
ONU	Organização das Nações Unidas
PID	Pontos de Inclusão Digital
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SNI	Serviço Nacional de Informações
STF	Supremo Tribunal Federal
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TJMT	Tribunal de Justiça de Mato Grosso
TJPE	Tribunal de Justiça de Pernambuco
TJRO	Tribunal de Justiça de Rondônia



## **SUMÁRIO**

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>18</b>
<b>ACESSO À JUSTIÇA E DIREITO À INFORMAÇÃO .....</b>	<b>27</b>
<b>OUVIDORIA E CIDADANIA DIGITAL .....</b>	<b>60</b>
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>99</b>
<b>ANÁLISE DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>108</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>154</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>159</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>171</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>173</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO .....</b>	<b>221</b>



## **INTRODUÇÃO**

## INTRODUÇÃO

O direito fundamental de acesso à justiça passou por intensas transformações ao longo da história, empenhando esforços em adequar os sistemas processuais aos novos catálogos de direitos que foram surgindo com as mudanças sociais e políticas. Uma das maiores contribuições para o tema foi a obra de Cappelletti e Garth (1988).

Como Cappelletti e Garth (1988, p. 12) observam, “o acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar direitos”. Assim, um sistema jurídico bem apresentado, com regras claras e compreensíveis, e que assegura diversos direitos fundamentais não é eficiente se faltar o mais básico de todos os direitos: o acesso à justiça. Isso demonstra que todos devem ter a possibilidade de buscar, por meio das leis, soluções justas para seus problemas.

Nesse contexto, percebe-se que esse direito envolve acesso aos serviços jurídicos, à informação legal, a uma representação legítima, atual e fundamentada, capaz de alcançar e garantir que todas as pessoas tenham a oportunidade de recorrer a um sistema jurídico eficiente, atendendo às necessidades e desigualdades da sociedade.

O acesso à justiça alcança também a possibilidade de se servir de canais encarregados pelo reconhecimento de direitos e obtenção de informações, pois o acesso à informação desempenha um papel relevante como pressuposto para o acesso à justiça. Além dos tribunais, visualizam-

se outros meios que ajudam a garantir o reconhecimento de direitos, como serviços de atendimento público, a exemplo das ouvidorias.

Nessa direção, o **problema de pesquisa** neste estudo é formulado a partir da seguinte indagação: Pode a Ouvidoria do TJPE fomentar o direito à informação?

Essa formulação busca articular os principais elementos que atravessam a sua pesquisa, quais sejam: a centralidade do direito à informação; o papel institucional da Ouvidoria como canal de escuta e comunicação; o acesso à justiça como direito fundamental; os desafios históricos e estruturais, como a exclusão digital e o legado autoritário; e a necessidade de transformação democrática das práticas institucionais.

O **tema** central do trabalho é, assim, o direito à informação como instrumento de acesso à justiça e transparência no Poder Judiciário. E dentro desse tema, o **foco** é no papel da Ouvidoria do TJPE; o **objetivo geral** envolve investigar o papel da Ouvidoria do TJPE na mediação entre o cidadão e a administração pública, tendo em vista o fomento do direito à informação e o acesso à justiça, com foco na implementação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Desse objetivo geral, desdobram-se os seguintes **objetivos específicos**: a) compreender a relação entre o direito à informação e o acesso à justiça, evidenciando-se como a democratização da informação contribui para o fomento de direitos fundamentais; b) discutir sobre o papel das Ouvidorias como instrumentos de escuta ativa e mediação, diante dos desafios impostos pela desinformação e pelas heranças autoritárias, para a construção de um modelo de gestão pública mais transparente e

democrático; e c) refletir sobre como a Ouvidoria do TJPE tem atuado com relação ao direito à informação, com base na análise documental de manifestações recebidas e nas ações de cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

Minha trajetória de 24 anos no TJPE, atuando como Oficiala de Justiça, proporcionou-me diversas experiências que ilustram os desafios no acesso à informação. Um episódio, em especial, me fez refletir sobre essa questão. Durante um expediente interno na secretaria judicial, uma jurisdicionada perguntou como poderia adotar uma criança. A resposta que recebeu foi direta: informaram-lhe que todas as informações estavam disponíveis no *site* do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). A senhora agradeceu e saiu. Entretanto, fiquei refletindo sobre como ela teria interpretado essa resposta. Será que ela compreendeu o que é o CNJ? Saberá acessar o *site* e encontrar a informação desejada? Ademais, essa senhora teria familiaridade com a tecnologia necessária? Esse episódio sinaliza para a ideia de como, apesar dos avanços tecnológicos, muitas pessoas ainda podem encontrar dificuldades no uso das plataformas digitais e, conseqüentemente, no acesso à justiça. Para garantir esse direito, é fundamental que a informação não seja apenas acessível, mas também compreensível e útil para o cidadão.

Assim, inicialmente, a **proposta metodológica** da pesquisa previa a investigação das inovações tecnológicas no âmbito do Judiciário e os impactos dessas transformações sobre os excluídos digitais. No entanto, nas primeiras etapas do trabalho, constatou-se a dificuldade de acesso a documentos essenciais para esse recorte, o que inviabilizou sua

continuidade.

A partir dessa limitação, e considerando minha experiência profissional como Oficiala de Justiça, emergiu uma inquietação: como os destinatários das diligências recebiam, compreendiam e processavam as informações enviadas por meios digitais? A atuação do Oficial de Justiça envolve, entre outros desafios, assegurar que a população tenha acesso claro, direto e compreensível às informações processuais, o que é condição básica para o exercício pleno do direito à justiça.

Dessa inquietação, busquei reunir documentos que materializassem as dificuldades enfrentadas na comunicação com as partes, como *prints* de conversas que ilustravam falhas recorrentes: desde o desconhecimento sobre como acessar documentos enviados até obstáculos estruturais, como a baixa qualidade da conexão com a internet, especialmente em áreas rurais, ou mesmo a ausência de dispositivos adequados para abrir arquivos com dados importantes, como datas de audiência ou ordens judiciais.

Na tentativa de aprofundar essa análise, entrei em contato com colegas Oficiais de Justiça para saber se possuíam registros semelhantes arquivados. Contudo, tornou-se evidente que esse caminho exigiria um esforço amplo, com dependência de terceiros, e enfrentaria obstáculos, como a ausência de respostas, a inexistência de documentação armazenada ou a falta de acesso imediato aos registros.

Diante disso, o foco da pesquisa foi redirecionado para a análise da concretização do direito à informação como meio de garantia do acesso à justiça, com ênfase na atuação da Ouvidoria do TJPE e sua aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI). Para tanto, solicitou-se junto a esse

órgão do Poder Judiciário o acesso a informações relativas às demandas realizadas por usuários do canal da Ouvidoria, a fim de verificar que questões em suas demandas apareciam relacionadas à LAI, assim como às Recomendações nºs 101/2021 e 130/2022, do CNJ, sobre excluídos digitais e facilidades de acesso, respectivamente, no intuito de compreender quais eram os projetos ou ações desenvolvidas pelo TJPE para atender às recomendações do CNJ.

Estruturalmente, além desta seção introdutória, o trabalho encontra-se dividido em 4 (quatro) seções principais, seguidas pelas seções das referências, apêndice e anexos. Na segunda seção, portanto, faz-se um estudo acerca do direito fundamental de acesso à justiça como direito humano. Paralelamente, discorre-se sobre a democratização do direito à informação, e isso significa que todas as pessoas, independentemente de sua condição econômica, social ou cultural, tenham acesso às informações solicitadas.

Na terceira seção, realiza-se um estudo sobre ouvidoria e cidadania digital, destacando-se como a desinformação pode representar um grande obstáculo ao exercício da cidadania digital. Esse desafio se torna ainda mais relevante no contexto da crescente informatização dos serviços públicos, em que a digitalização tem moldado significativamente a forma como os cidadãos se relacionam com as instituições.

Na quarta seção, descreve-se a metodologia da pesquisa, em que se adotou uma abordagem qualitativa, baseada na análise documental de manifestações registradas junto à Ouvidoria do TJPE no primeiro semestre de 2020. Vale ressaltar que, inicialmente planejada para tratar de inovações

tecnológicas no Judiciário, a investigação foi redirecionada, com orientação acadêmica, para focar na atuação da Ouvidoria no acesso à justiça via LAI.

As manifestações foram analisadas a partir de 3 (três) categorias principais: Fomento à Pesquisa Acadêmica; Fiscalização e Transparência; e Direito à Informação como Acesso à Justiça. Conforme sinalizado, os dados foram obtidos por meio de solicitação formal à Ouvidoria do TJPE, que os enviou por e-mail em um arquivo em Excel, os quais, por sua vez, foram reorganizados, passando então por triagem, categorização e análise crítica.

Ademais, os dados foram organizados e analisados para identificar padrões nas manifestações recebidas pela Ouvidoria. Foram identificadas como temáticas mais frequentes: concursos públicos; solicitações de dados para pesquisa; e acesso a informações judiciais.

Na quinta seção, discute-se sobre as atribuições formais da Ouvidoria, destacando-se sua responsabilidade no atendimento de manifestações, no encaminhamento de denúncias e na promoção dos direitos humanos. A atuação da Ouvidoria é compreendida como estratégica para a escuta qualificada e a transformação institucional, especialmente na promoção da transparência, do acesso à informação e da justiça.

Nesse sentido, destaca-se que a desinformação pode comprometer a cidadania de diversas formas, como pela exposição a informações falsas e enganosas, levando a interpretações equivocadas sobre direitos e resultando na tomada de decisões erradas ou até mesmo na inibição do



exercício de direitos legítimos.

Além disso, esta reflexão se estende para discutir o autoritarismo, suas raízes e desdobramentos. Regimes autoritários frequentemente violam princípios fundamentais do Estado Democrático de Direito, utilizando o poder de forma dominadora para anular a oposição e controlar a informação, perpetuando seu domínio.

Percebe-se que traços autoritários ainda se manifestam em algumas práticas institucionais, incluindo a Ouvidoria, que possui raízes históricas ligadas a processos excludentes e elitizados, marcados por questões de classe, raça, gênero e educação. Esses fatores podem interferir na efetivação da prática democrática.

A Ouvidoria, portanto, deve ter consciência desses desafios e atuar para garantir que tais práticas sejam mitigadas. Este é um dos aspectos que esta pesquisa pretende demonstrar. O papel da Ouvidoria não se limita a ser um canal de escuta passiva, mas deve incluir um esforço contínuo de autorreflexão e aprimoramento institucional. Nesse sentido, esta pesquisa acadêmica surge como uma ferramenta relevante para refletir e fortalecer o funcionamento da Ouvidoria, permitindo-lhe identificar pontos estratégicos de melhoria e reduzir barreiras burocráticas que dificultam o acesso às informações.

Diante disso, reflete-se também sobre como um país como o Brasil, com práticas autoritárias tão enraizadas, pode implementar um modelo de gestão pautado na transparência, exigido pelo Estado Democrático de Direito. Essa reflexão se torna ainda mais oportuna quando se observa que, desde o período colonial, a sociabilidade brasileira tem sido moldada por

relações de imposição autoritária, em que o diálogo frequentemente foi substituído pela coerção e a reciprocidade pela dominação. Esse legado impacta profundamente a relação das instituições com a sociedade, reforçando dinâmicas de opacidade, exclusão e distanciamento.

Nesse cenário, a Ouvidoria surge como um elemento capaz de romper com essas práticas antidemocráticas, garantindo o acesso à informação e promovendo uma comunicação mais horizontal entre o Estado e a sociedade. Além disso, a Ouvidoria atua em conformidade com os princípios da democracia participativa, consagrados pela Constituição Federal de 1988 e reforçados pela LAI, contribuindo para a transparência e o controle social.



## **ACESSO À JUSTIÇA E DIREITO À INFORMAÇÃO**

## 2 ACESSO À JUSTIÇA E DIREITO À INFORMAÇÃO

A garantia do acesso à justiça, bem como o direito à informação, constitui elementos essenciais para a manutenção de um regime democrático. Esta seção discute o significado desses direitos e sua consagração como prerrogativas fundamentais da pessoa humana, reconhecidas não apenas pela Constituição Federal de 1988, mas também por instrumentos jurídicos internacionais. Entre os documentos que asseguram tal proteção, destacam-se a Declaração Universal dos Direitos Humanos, aprovada pela Assembleia Geral da ONU em 1948, e o Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos, adotado em 1966, cujo artigo 14º consagra o direito de todos a um julgamento justo, realizado por um tribunal independente e imparcial.

Nesse mesmo contexto de salvaguarda internacional, encontram-se a Convenção Americana sobre Direitos Humanos – também conhecida como Pacto de San José da Costa Rica, ratificada pelo Brasil em 6 de novembro de 1992 por meio do Decreto nº 678 – e a Convenção Europeia dos Direitos Humanos, de 1950. Ambos os tratados reconhecem o acesso à justiça como uma garantia essencial à dignidade humana.

Uma contribuição central para o debate sobre esse tema encontra-se na obra de Cappelletti e Garth (1988), originalmente publicada em 1976. Esse trabalho, cujo relatório deu origem à edição brasileira intitulada *Acesso à Justiça*, analisa diversos obstáculos enfrentados pelos cidadãos ao tentarem acionar o sistema judicial. Os autores propõem uma série de reformas estruturais, agrupadas sob o conceito de “ondas de acesso à justiça”, com o objetivo de aprimorar os mecanismos institucionais e processuais, de forma a garantir sua real acessibilidade. Para Cappelletti e Garth (1988, p. 12), o acesso à justiça é “a condição essencial – o mais elementar dos direitos humanos – de um ordenamento jurídico moderno e equitativo que almeje efetivar, e não apenas declarar direitos”.

O trabalho dos autores tornou-se um marco teórico incontestável na área, especialmente por identificar três momentos transformadores no processo de democratização do sistema judicial. A primeira onda refere-se à oferta de assistência jurídica gratuita; a segunda à proteção judicial dos direitos coletivos e difusos; e a terceira propõe uma revisão profunda das estruturas institucionais e processuais com foco na inclusão e no acesso à justiça, abrangendo assim uma abordagem mais completa e sistêmica sobre o tema.

Conforme o que os referidos autores apresentam:

[...] o novo enfoque de acesso à Justiça [...] tem alcance muito mais amplo. Essa “terceira onda” de reforma inclui a advocacia, judicial ou extrajudicial, seja por meio de advogados particulares ou públicos, mas vai além. Ela centra sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas. Nós o denominamos de “o enfoque do acesso à Justiça” por sua abrangência. Seu método não consiste em abandonar as técnicas das duas primeiras ondas de reforma, mas em tratá-las como apenas algumas de uma série de possibilidades para melhorar acesso (Cappelletti; Garth, 1988, p. 67-68).

A respeito dessa visão mais abrangente, para além do simples acesso à jurisdição estatal, Silva (1999) explica que o acesso à justiça como direito de recorrer ao Poder Judiciário não se deve deter apenas em um sentido institucional, pois assim seu significado seria de grande pobreza valorativa. Quem recorre ao Poder Judiciário acredita que ele é uma instituição que tem por objetivo ministrar Justiça como valor, não resolvendo o conflito do ponto de vista apenas processual.

Atendo-se ao ensinamento de Cichocki Neto (1996, p. 61):

A expressão acesso à justiça engloba um conteúdo de largo espectro: arte da simples compreensão do ingresso do indivíduo em juízo, perpassa por aquela que enforca o processo como instrumento para a realização dos direitos individuais, e por, por fim aquela mais ampla, relacionada a uma das funções do próprio Estado a quem compete, não apenas garantir a eficiência do ordenamento jurídico; mas, outrossim, proporcionar a realização da justiça aos cidadãos.

A importância desse direito está diretamente relacionada aos efeitos concretos de seu exercício: o acesso à justiça possibilita tutela e garante a efetivação de outros direitos, assegurando, assim, a todos os indivíduos o ingresso em uma ordem jurídica justa. Trata-se, portanto, de um direito-instrumento, essencial para a fruição de demais garantias fundamentais, pois é por meio dele que se viabilizam o reconhecimento e a proteção de outros direitos.

Para Primo (2017), a noção contemporânea de acesso à justiça ultrapassa o mero ingresso no sistema judiciário. Ela passou a incluir elementos, como a disponibilidade de meios alternativos de resolução de conflitos, a efetividade dos direitos por meio de uma justiça acessível, rápida e eficiente, o acesso à informação sobre esses direitos e, sobretudo, a possibilidade real de alcançar uma ordem jurídica justa.

No Brasil, não obstante haver avanços, ainda existem inúmeros obstáculos significativos, impedindo que muitos indivíduos efetivamente alcancem o Poder Judiciário. Essas barreiras são diversas, abrangendo aspectos sociais, especialmente para grupos marginalizados, comunidades indígenas e quilombolas, barreiras econômicas, pessoas de baixa renda que não suportam os custos elevados e barreiras culturais, inclusive, além de dificuldades de acesso a informações, pois sua ausência já é uma barreira de acesso à justiça.

Apesar das dificuldades, existe um movimento de positivação para que esse direito seja promovido. A Constituição Cidadã prevê o princípio do acesso à justiça no artigo 5º, inciso XXXV, a saber, que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”, e esse princípio está presente não só em Constituições de Estados Democráticos de Direito, mas também em pactos, convenções e tratados internacionais. Como se percebe, o conteúdo desse direito pode ser mais estrito, sob o enfoque de acesso ao Judiciário, ou mais amplo, sob o enfoque de acesso à justiça, como o *valor do justo*, que, em última análise, o

Judiciário visa realizar, ou seja, que todos tenham a possibilidade de ver seus direitos reconhecidos e de forma justa, não apenas de forma técnica ou procedimental.

O acesso à justiça alcança também a possibilidade de se servir de canais encarregados no reconhecimento de direitos e obtenção de informações, pois o acesso à informação desempenha um papel relevante como pressuposto para o acesso à justiça. A esse respeito, o direito à informação, nos termos de Primo (2017, p. 74), “deve abranger não apenas o conhecimento e orientação acerca dos direitos, mas também dos mecanismos de garantia desses direitos e dos procedimentos ou, mais precisamente, dos processos por meio dos quais esses direitos podem ser garantidos”.

E, nesse sentido, a democratização do direito à informação é relevante para garantir a todos os cidadãos um acesso igualitário às informações necessárias para compreender seus direitos, entender os processos judiciais e tomar decisões informadas.

O acesso à informação também é direito garantido pela Constituição Federal, é um instrumento essencial para que, através dele, haja transparência, controle social e a efetivação de outros direitos humanos, o que o torna, assim, uma premissa para a consolidação da democracia.

## **2.1 Acesso à Justiça como Direito Humano**

Segundo o que Oliveira e Chavenco (2012) explicam, os direitos humanos são inerentes à existência humana e passaram a ganhar destaque a partir do século XVIII. Essa relevância se intensificou especialmente após os horrores da Segunda Guerra Mundial e a promulgação da Carta das Nações Unidas, em 1945. Por meio desse acordo internacional, os povos uniram esforços para prevenir que futuras gerações sofressem com as consequências da guerra, estabelecendo como pilares a igualdade entre homens e mulheres, o avanço social

e, sobretudo, a valorização dos direitos fundamentais e da dignidade da pessoa.

Nesse cenário, o fortalecimento dos direitos humanos tornou-se uma pauta prioritária entre os Estados, preocupados em evitar novos episódios de violência em escala global. Foi nesse contexto que se instituiu a Organização das Nações Unidas (ONU), formada por países que se associaram voluntariamente com o propósito de promover a paz e o desenvolvimento internacional. Esse organismo internacional conta com uma estrutura composta por diversos órgãos e membros, cujas funções estão voltadas à realização dos objetivos estabelecidos no tratado fundacional.

No dia 10 de dezembro de 1948, a Assembleia Geral da ONU aprovou a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), composta por 30 (trinta) artigos que estabelecem princípios fundamentais para a vida digna de qualquer ser humano. O documento delineia garantias básicas, como a liberdade de expressão, o direito ao cuidado estatal por meio de políticas públicas, o acesso à moradia, à alimentação e à saúde, apontando para um padrão mínimo de condições que todas as pessoas devem possuir.

A noção de direitos humanos parte da premissa de que todos os indivíduos, independentemente de sua nacionalidade, origem ou condição, são titulares dos mesmos direitos fundamentais. Embora essa ideia pareça simples de compreender, sua concretização esbarra em dificuldades práticas, dado que muitos desses direitos continuam sendo violados sistematicamente (Sousa, 2023).

O artigo 8º da DUDH estabelece que “todo ser humano tem direito de receber dos tribunais nacionais competentes remédio efetivo para os atos que violem os direitos fundamentais que lhe sejam reconhecidos pela constituição ou pela lei” (Organização das Nações Unidas, 1948). Esse dispositivo reconhece o direito universal de buscar amparo judicial contra violações de direitos, consagrando o acesso à justiça como uma garantia essencial a todos.

Esse reconhecimento reforça a função do sistema jurídico como



instrumento não apenas de aplicação técnica da norma, mas de efetiva proteção aos direitos fundamentais. Ao garantir a possibilidade de obter resposta judicial eficaz, a Declaração sustenta o entendimento de que a justiça deve ser acessível, justa e capaz de lidar concretamente com as necessidades da população.

A expressão “remédio efetivo” utilizada no texto da DUDH revela a preocupação com soluções reais e rápidas para os casos em que os direitos das pessoas sejam desrespeitados. Trata-se, assim, de uma diretriz que vai além da mera formalização legal dos direitos, exigindo mecanismos eficazes para corrigir abusos e garantir a justiça material.

A DUDH atua como um marco orientador internacional, propondo parâmetros que devem nortear o respeito à dignidade da pessoa em escala global. Ela objetiva assegurar valores fundamentais que os Estados devem observar, sendo o acesso à justiça uma dessas garantias prioritárias. Isso porque, por meio dele, torna-se possível proteger e efetivar diversos outros direitos fundamentais, o que confere ao sistema internacional de proteção uma base sólida para a realização de justiça social em todas as suas dimensões.

Segundo o que Silva (2013) considera, pode-se dizer que o primeiro documento a reconhecer o direito à prestação jurídica foi a Convenção Europeia de Direitos Humanos (Convenção para a proteção dos Direitos do Homem e das liberdades fundamentais), adotada na Europa na década de 1950. Em seu artigo 6º, o documento dispõe que qualquer pessoa tem o direito à prestação jurisdicional em prazo razoável, inclusive podendo haver condenação aos Estados signatários, com indenização aos lesados pela demora excessiva na prestação jurisdicional. O texto *in verbis* do referido artigo, inciso I, assim informa:

Qualquer pessoa tem direito a que a sua causa seja examinada, equitativa e publicamente, num prazo razoável por um tribunal independente e imparcial, estabelecido pela lei, o qual decidirá, quer sobre a determinação dos seus direitos e obrigações de carácter civil, quer sobre o

fundamento de qualquer acusação em matéria penal dirigida contra ela. O julgamento deve ser público, mas o acesso à sala de audiências pode ser proibido à imprensa ou ao público durante a totalidade ou parte do processo, quando a bem da moralidade, da ordem pública ou da segurança nacional numa sociedade democrática, quando os interesses de menores ou a proteção da vida privada das partes no processo o exigirem, ou, na medida em que julgada estritamente necessária pelo tribunal, quando, em circunstâncias especiais, a publicidade pudesse ser prejudicial para os interesses da justiça (Conselho da Europa, 1950).

É muito significativa toda a preocupação desse sistema de proteção, afinal, a Europa ficou fortemente marcada pela memória da 2ª guerra mundial; a institucionalização do documento teve como um de seus principais objetivos, o de proteger e garantir “os Direitos Humanos e as liberdades fundamentais, permitindo um controle judiciário do respeito desses direitos individuais” (Silva, 2013, p. 485). Na fala de Campos (2013, p. 25), em artigo referente ao tema do acesso à justiça, tem-se a seguinte informação:

Nos sistemas regionais de proteção dos direitos humanos, as Cortes têm tido um importante papel como *locus* para garantir o respeito e a proteção de direitos previstos nos instrumentos internacionais. Em realidade, todos os sistemas de proteção de hoje existentes – sistemas global, interamericano, europeu e africano – contam com mecanismos destinados a controlar e supervisionar o cumprimento dos compromissos assumidos pelos Estados em matéria de direitos humanos.

Para Campos (2013), nos sistemas regionais de salvaguarda dos direitos humanos, as instâncias judiciais têm desempenhado um papel significativo como locais para assegurar a observância e a defesa dos direitos estabelecidos nos acordos internacionais. Efetivamente, todos os sistemas de garantia atualmente em vigor – o sistema mundial, o interamericano, o europeu e o africano – incluem mecanismos destinados a monitorar e fiscalizar o cumprimento dos compromissos assumidos pelos Estados em relação aos direitos humanos.

Como se vê, devido à sua grande importância, o direito do acesso à justiça

é elevado como uma garantia de Direitos Humanos. Conforme o que Piovesan (2009, p. 60) ressalta, “o acesso à Justiça deve, pois, ser assegurado nas esferas nacional, regional e global”. Nesse seguimento de ideias, segundo o que Noschang (2013) considera, no que se refere à dimensão global, a supervisão da execução dos acordos estabelecidos sob a orientação da ONU é incumbência do Conselho de Direitos Humanos. Nesse contexto, no plano regional, a salvaguarda é assegurada por instituições internacionais de abrangência regional, as quais dispõem de tribunais especializados para julgar casos de transgressões aos direitos humanos, conforme estipulado nos acordos regionais ratificados pelos Estados que integram essas organizações.

De acordo com Silva (2013), é de extrema importância ressaltar a Convenção Americana de Direitos Humanos, conhecida por Pacto de São José da Costa Rica (1969), ratificada pelo Brasil em 6 de novembro de 1992, por meio do Decreto n° 678, cujo papel principal é o de regular a prestação jurisdicional para qualquer indivíduo sem dilações injustificadas.

O texto traz em seus artigos 8° (Garantias Judiciais) e 25° (Proteção judicial) as seguintes previsões:

Artigo 8°. Garantias judiciais 1. Toda pessoa terá o direito de ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou Tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal formulada contra ela, ou na determinação de seus direitos e obrigações de caráter civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer outra natureza. 2. Toda pessoa acusada de um delito tem direito a que se presuma sua inocência, enquanto não for legalmente comprovada sua culpa. Durante o processo, toda pessoa tem direito, em plena igualdade, às seguintes garantias mínimas [...] Artigo 25. Proteção judicial 1. Toda pessoa tem direito a um recurso simples e rápido ou a qualquer outro recurso efetivo, perante os juízes ou tribunais competentes, que a proteja contra atos que violem seus direitos fundamentais reconhecidos pela Constituição, pela lei ou pela presente Convenção, mesmo quando tal violação seja cometida por pessoas que estejam

atuando no exercício de suas funções oficiais (Brasil, 1992).

Nesse sentido, os artigos 8º e 25º da Convenção Americana de Direitos Humanos destacam a importância das garantias e da proteção judicial como pilares essenciais para a promoção dos direitos humanos. O artigo 8º estabelece que toda pessoa tem o direito de ser ouvida por um juiz ou tribunal imparcial e competente, dentro de um prazo razoável, seja em processos penais, civis, trabalhistas ou fiscais. Também assegura a presunção de inocência, garantindo que todos os acusados tenham direito a uma defesa justa e igualitária.

Já o artigo 25º, este prevê que qualquer pessoa tem direito a um recurso rápido e eficaz, capaz de protegê-la contra violações de direitos fundamentais, mesmo quando tais violações são cometidas por agentes públicos. Esses dispositivos reforçam o compromisso internacional de assegurar que os direitos individuais não se limitem ao papel, mas sejam efetivamente protegidos e garantidos na prática.

Conforme o que Piovesan (2009) argumenta, o direito à proteção judicial não se restringe ao contexto nacional, sendo um direito humano universal. Esse entendimento amplia a responsabilidade dos Estados e instituições jurídicas, exigindo que o sistema de justiça esteja sempre alinhado à proteção dos direitos fundamentais, independentemente das circunstâncias ou das partes envolvidas.

Acrescentando a essa temática dos instrumentos de proteção aos direitos humanos, Leal (2009, p. 62) destaca a seguinte ideia:

[...] o ideal da acessibilidade da Justiça, extensível a todas as pessoas, indistintamente, em particular às que carecem de meios para contratar um advogado particular e de assumir os gastos de um processo, sem prejuízo para a sua subsistência e de sua família, mas confiam na disposição do Estado de lhes prover uma atenção apropriada, no contexto da ampla defesa e do devido processo legal, até o último grau de recurso, impedindo que o catálogo de direitos repouse no panteão das letras mortas, fazendo, ao revés, vivente o direito vigente.

Assim, de acordo com Leal (2009), a compreensão do direito não deve se limitar ao conteúdo das normas positivadas, mas considerar também a sua interface com a vida cotidiana das pessoas. Essa ideia ressoa com a teoria do "direito vivo", conforme abordada por Ehrlich e analisada por Sparemberger (2003), segundo a qual o direito está em constante transformação, moldado pelas relações sociais e pela realidade concreta. Nesse sentido, o acesso à justiça ultrapassa a formalidade processual e deve incluir a capacidade de resposta do sistema jurídico às demandas reais da população.

Leal (2009) defende que o acesso à justiça deve ser garantido como um direito fundamental, especialmente para aqueles que enfrentam dificuldades financeiras para ingressar com uma ação judicial. A autora critica a distância entre a formalização das leis e a sua efetiva aplicação nas relações sociais, enfatizando que um sistema jurídico eficaz é aquele que consegue atender às necessidades concretas da sociedade, em consonância com o que Sparemberger (2003) observa em sua leitura de Ehrlich.

Para que os direitos tenham aplicação real, é imprescindível que haja um diálogo constante entre o direito instituído e as práticas sociais, permitindo a atualização e a adaptação das normas. Dessa forma, o acesso à justiça torna-se mais amplo, incluindo as demandas daqueles que tradicionalmente permanecem à margem do sistema.

Nesse debate, destaca-se a existência de barreiras sociais que dificultam o acesso efetivo à tutela jurídica. Entre elas estão a desigualdade econômica, a discriminação e a ausência de representatividade. Piovesan (2009) observa que os custos envolvidos em um processo judicial, como taxas e honorários, são entraves que afastam os cidadãos com menor renda do sistema de justiça.

O conceito de acessibilidade defendido por Piovesan (2009) está alinhado à visão de Ehrlich (1986, p. 378), que afirma que o "direito vivo" é aquele que, mesmo não estando registrado formalmente, regula efetivamente a vida em

sociedade. Trata-se de uma forma de direito que emerge da prática, das relações interpessoais e das necessidades reais.

Ao observar os avanços tecnológicos implementados pelo Poder Judiciário, nota-se que, apesar dos esforços normativos, há uma distância entre a elaboração das leis e a sua efetividade. Em muitos casos, como aponta Trevizan (2022), as normas não consideram a exclusão digital, ou seja, a falta de acesso e conhecimento das tecnologias por parte de uma parcela da população.

Essa desconexão reforça a existência de um direito que é vivido na prática e que nem sempre encontra respaldo imediato na legislação. Os conceitos de "direito vivo" e "acesso à justiça" estão interligados por essa dinâmica: o sistema jurídico precisa ser capaz de interpretar e aplicar a lei levando em conta a realidade vivida pelos cidadãos.

A verdadeira justiça só é alcançada quando o sistema escuta e considera aqueles que, historicamente, têm sido marginalizados. As ouvidorias públicas, nesse contexto, têm papel relevante ao intermediar a comunicação entre o cidadão e o Estado, promovendo uma escuta ativa e garantindo a efetividade dos direitos.

Mendonça (2024) compartilha dessa perspectiva ao tratar o acesso à justiça como um direito essencial à realização de outros direitos fundamentais. Para ele, esse acesso precisa considerar e superar as barreiras sociais, culturais e econômicas, indo além da simples existência de tribunais.

Na visão de Mendonça (2024), é necessário que o Judiciário atue com sensibilidade social, oferecendo condições reais de acesso, especialmente para os grupos mais vulneráveis. O autor identifica diversos desafios, como a linguagem técnica, a falta de apoio institucional e os custos judiciais, que dificultam a efetividade da justiça.

Ele defende a atuação estatal voltada à remoção desses obstáculos, com políticas de assistência jurídica, acesso digital, fortalecimento das defensorias e educação em direitos. A justiça deve ser vista como um instrumento de inclusão,

e não um privilégio.

Inspirado por Boaventura de Sousa Santos, Mendonça (2024) propõe uma transformação estrutural da justiça a partir da democratização do Estado, da sociedade e do próprio sistema jurídico, enfatizando a importância da diversidade, do multiculturalismo e da inclusão digital como condições para o pleno exercício da cidadania.

Sob essa perspectiva, o acesso à justiça deve se adaptar às transformações sociais e tecnológicas, reconhecendo que a efetividade dos direitos exige um sistema jurídico atento às desigualdades e às realidades vividas pela população.

Mendonça (2024) conclui que a verdadeira justiça é aquela que incorpora o direito vivido pelas pessoas, respondendo às suas necessidades e reconhecendo a pluralidade das experiências humanas como base para a promoção da dignidade e da democracia.

## **2.2 Democratização do Direito à Informação**

Nesta seção, discute-se o papel do acesso à informação como componente essencial para a consolidação da cidadania no âmbito do Estado Democrático de Direito. Essa abordagem está alinhada com os argumentos de autores como Siqueira e Ferrari (2016), que reconhecem a centralidade desse direito no fortalecimento da democracia.

Segundo os autores, o direito à informação está intrinsecamente ligado à liberdade informacional, a qual está assegurada pelos artigos 5º, incisos XIV e XXXIII, bem como pelo artigo 220 da Constituição Federal. Essa liberdade compreende tanto o direito de comunicar quanto o de acessar e buscar informações (Siqueira; Ferrari, 2016). Em outras palavras, trata-se de um direito bidirecional: envolve tanto a emissão quanto a recepção de informações em um determinado contexto social.

Esse direito, contudo, pode ser restringido em regimes políticos que

limitam as liberdades individuais, como é o caso de governos autoritários. A análise desse tipo de restrição será aprofundada na seção 3 deste trabalho.

Siqueira e Ferrari (2016) também enfatizam que o direito à informação deve ser garantido sem barreiras ou censuras, em contraposição ao que ocorreu durante o período do regime militar no Brasil, quando o acesso a informações foi amplamente cerceado. Esse cenário começou a mudar com a redemocratização e teve como marco fundamental a promulgação da Constituição de 1988.

Dentro dessa perspectiva, assegurar o acesso à informação de forma transparente, segura e precisa é uma das bases fundamentais do Estado Democrático de Direito. Conforme Silva (1999), esse modelo estatal pressupõe uma convivência pautada em uma sociedade livre, justa e solidária, conforme o artigo 3º, inciso II da Constituição Federal. Nele, o direito não se limita à formalidade das normas, mas deve incidir diretamente sobre as práticas sociais, tornando-se efetivo na vida cotidiana das pessoas:

O poder emana do povo, deve ser exercido em proveito do povo, diretamente ou por seus representantes eleitos (art. 1, parágrafo único); participativa, porque envolve a participação crescente do povo no processo decisório e na formação dos atos de governo; pluralista, porque respeita a pluralidade de ideias, culturas e etnias e pressupõe assim o diálogo entre opiniões e pensamentos divergentes e a possibilidade de convivência de formas de organização e interesses diferentes na sociedade; há de ser um processo de liberação da pessoa humana das formas de opressão que não depende apenas do reconhecimento formal de certos direitos individuais, políticos e sociais, mas especialmente da vigência de condições econômicas suscetíveis de favorecer o seu pleno exercício (Silva, 2004, p.119-120).

Em suma, o pleno funcionamento do Estado Democrático de Direito envolve a LAI (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), e isso porque possibilita que a sociedade possa acompanhar e participar de forma ativa do processo democrático. A promulgação dessa Lei regulamenta o artigo 5º, inciso XXXIII, da Constituição, o qual expressa que 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” (Brasil, 1988).

Uma democracia não existe sem que haja a informação pública nas mãos do cidadão. Em um país como o Brasil, que viveu quase 40 (quarenta) anos dentro de um regime ditatorial, ter esse direito fundamental constitucionalizado foi uma grande conquista, o que foi ainda mais reforçado com a Lei de Acesso à Informação, pois as pessoas puderam utilizar esse instrumento para interferir e participar de maneira positiva, consolidando ainda mais o Estado Democrático de Direito.

De acordo com Souza e Jacintho (2016), o chamado direito de informar – que consiste na transmissão de conteúdos sem censura estatal – expressa a autonomia individual na circulação de pensamentos e opiniões. Em paralelo, o direito de buscar informações, mencionado por Araujo e Nunes Júnior (2010), consiste na prerrogativa constitucional de acessar dados livremente, excetuando-se os casos legalmente classificados como sigilosos.

No mesmo sentido, Araujo e Nunes Júnior (2010) apontam que o direito de receber informações depende da existência de um emissor responsável por essa tarefa, função geralmente atribuída ao Estado. Isso abrange dois elementos principais: o direito de obter informações sem censura governamental e o direito de manter-se constantemente informado sobre temas de interesse público.

Conforme Bonavides (2012), o direito à informação é um direito fundamental de caráter positivo, ou seja, exige ação por parte de terceiros – sejam eles órgãos públicos ou entidades privadas – para ser efetivado de forma concreta.

Bonavides (2012) também esclarece que, sendo um direito fundamental positivo, o acesso à informação exige do Estado uma postura ativa, tanto no plano nacional quanto internacional, para que esse direito se materialize plenamente.

No âmbito interno, é essencial reconhecer o direito à informação como parte integrante dos direitos humanos fundamentais. Essa prerrogativa é crucial para garantir o funcionamento saudável de uma democracia, pois capacita os cidadãos a participarem da vida política e social com conhecimento de causa. Além disso, legislações específicas, como as leis de acesso à informação, surgem para regulamentar e assegurar esse direito.

Em escala global, tratados e convenções de direitos humanos também contemplam e asseguram o direito à informação, como é o caso da Declaração Universal dos Direitos Humanos. O artigo 19 desse documento garante a todos o direito de ter opiniões e de buscar, receber e compartilhar informações e ideias, independentemente de fronteiras ou meios utilizados (Organização das Nações Unidas, 1948).

A esse respeito, o artigo 13 da Convenção Americana de Direitos Humanos reforça a liberdade de expressão e o direito ao acesso à informação, sem restrições de território ou veículo de comunicação (Brasil, 1992). Complementando esse cenário, a Declaração de Princípios sobre Liberdade de Expressão, aprovada pela Comissão Interamericana de Direitos Humanos (2000), ressalta que o acesso à informação é essencial para garantir transparência nas ações do governo e fortalecer os regimes democráticos.

No ordenamento jurídico brasileiro, como já mencionado, a Constituição Federal de 1988 reconhece o direito à informação em diferentes dispositivos legais. O artigo 5º, incisos XIV e XXXIII, assegura a todos o acesso a informações de natureza particular, coletiva ou geral.

Ademais, o artigo 37 da mesma Constituição estabelece o princípio da publicidade como regra para a administração pública, o que implica a obrigação de disponibilizar documentos e dados administrativos, salvo em situações legalmente definidas. A esse respeito, a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) normatiza como os cidadãos podem obter informações públicas,

promovendo clareza e transparência nos processos administrativos.

Nessa perspectiva, Souza e Jacintho (2016) defendem que o direito à informação constitui um dos alicerces da cidadania e da democracia, sendo indispensável para garantir a transparência dos atos governamentais e a efetivação da dignidade da pessoa humana. O livre acesso às informações públicas possibilita o exercício consciente dos direitos individuais e coletivos, fortalecendo o ideal democrático.

Dessa forma, a plena garantia do direito à informação transforma o cidadão em sujeito ativo na construção da realidade social, política e econômica, capacitando-o a influenciar e participar das decisões do Estado. Tal direito é, portanto, elemento-chave na consolidação do regime democrático, uma vez que a participação informada da população na gestão pública é condição essencial para a legitimidade do sistema.

Segundo Souza e Jacintho (2016), o texto constitucional valoriza fortemente a democracia, os direitos sociais e a liberdade de expressão, compreendendo esses elementos como essenciais. Essa valorização exige que tais princípios sejam interpretados de maneira ativa e participativa, promovendo a cidadania em sua plenitude.

Ainda de acordo com Souza e Jacintho (2016), o pluralismo político, enquanto fundamento da estrutura estatal brasileira, pressupõe a existência de um debate plural e aberto, acessível a todos os cidadãos. Não se trata apenas de autorizar o envolvimento, mas de garantir espaços efetivos para que os indivíduos se expressem e contribuam com a vida pública, sempre com base no respeito à dignidade humana.

Para os mesmos autores, no campo do Direito Constitucional, o princípio democrático não apenas limita os poderes do Estado, mas também legitima a participação popular na formulação das decisões políticas e na proteção dos direitos fundamentais. O preâmbulo da Constituição de 1988 aponta para a

responsabilidade do Estado Democrático de Direito em assegurar valores como liberdade, igualdade e justiça, orientando a construção de uma sociedade justa e livre.

Na discussão sobre reformas constitucionais com base na participação cidadã, Souza e Jacintho (2016) sublinham que o debate público é o que legitima as decisões políticas. Para tanto, o livre acesso à informação e a formação de uma consciência cívica nos eleitores são condições necessárias para realizar os ideais da democracia representativa.

Nesse contexto, os valores de verdade, consenso e participação são inseparáveis do direito à informação. Como afirmam Souza e Jacintho (2016), a veracidade das informações é essencial para que haja clareza nas metas e previsões governamentais, evitando promessas que não possam ser cumpridas. Além disso, os autores defendem que a liberdade de expressão é pilar indispensável nos Estados Democráticos de Direito, devendo ter seus limites definidos com extrema cautela, de modo a preservar as instituições e o bem coletivo.

A Constituição de 1988 garante a livre manifestação de pensamento e das expressões artísticas, científicas, intelectuais e comunicacionais, vedando o anonimato. No entanto, tal liberdade deve ser equilibrada com a proteção à honra, à imagem, à privacidade e à vida pessoal dos indivíduos. A atuação do Estado para restringir essa liberdade só é justificável em casos excepcionais e com base na necessidade constitucional.

Os direitos sociais, definidos no artigo 6º da Constituição, consistem em garantias positivas asseguradas pelo Estado aos cidadãos, principalmente aos que se encontram em condição de vulnerabilidade. Políticas públicas são, nesse sentido, instrumentos por meio dos quais o Estado promove o atendimento desses direitos e responde às demandas sociais.

A transparência no que diz respeito aos direitos sociais representa uma

exigência da sociedade civil e fortalece o controle social sobre as ações do governo, sendo o acesso à informação um mecanismo essencial nesse processo. De acordo com Souza e Jacintho (2016), esse acesso fortalece a democracia, permitindo à população acompanhar a gestão pública e cobrar o cumprimento de suas obrigações.

Para que se alcance essa legitimidade democrática, é indispensável que a Constituição estimule o pluralismo político e a participação da sociedade. O pluralismo assegura que distintas perspectivas sejam consideradas no processo decisório, enquanto a participação garante que políticas públicas reflitam os reais interesses do povo, promovendo uma ordem constitucional mais representativa e justa.

## **2.3 O Direito à Informação como Pressuposto do Acesso à Justiça**

Esta parte do estudo dá continuidade à reflexão sobre o direito à informação como instrumento essencial para a consolidação da cidadania no Estado Democrático de Direito, ampliando a análise para compreendê-lo também como condição para o acesso à justiça. Parte-se da premissa de que a informação adequada é indispensável para que os indivíduos possam buscar soluções justas para seus conflitos. A ausência desse acesso representa uma barreira que compromete o pleno exercício da cidadania.

Nesse sentido, utiliza-se como exemplo prático a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE), que se apresenta como um meio de aproximação entre a sociedade e o sistema de justiça. Esse canal cumpre a função de garantir o direito à informação e de contribuir para a efetiva acessibilidade à justiça.

Bonavides (2004) destaca que o direito à informação, ao lado da democracia e do pluralismo, compõe o conjunto dos chamados direitos de quarta geração. Tais direitos são descritos como fundamentais para a construção de uma

sociedade aberta ao futuro, com perspectiva universal. Para o autor, esses direitos devem nortear as relações sociais e orientar o fortalecimento da cidadania em escala global.

Sob esse prisma, o direito à informação é elemento constituinte da cidadania, promovendo a participação da população em questões públicas. Essa participação requer, conforme observam Souza e Jacintho (2016), uma compreensão mínima sobre as decisões estatais e suas consequências para o coletivo.

É fundamental, portanto, que o direito à informação seja disseminado pelas instituições de forma ampla, garantindo acesso transparente e plural, viabilizado, entre outros meios, pelas tecnologias da informação e comunicação. Bonavides (2004) alerta que esse acesso não pode estar sujeito às manipulações típicas de regimes autoritários, como censura, monopólio midiático ou discurso fundamentalista, tema que será mais detalhadamente explorado na próxima seção.

Ainda segundo Bonavides (2004), os direitos de quarta geração<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> De acordo com Diógenes Júnior (2017), seguindo os preceitos do Curso de Direito Constitucional de Bonavides (2004), os direitos fundamentais podem ser classificados em quatro gerações, cada uma refletindo a evolução histórica das demandas sociais e as diferentes formas de proteção que o Estado deve garantir aos cidadãos. A primeira geração corresponde aos direitos civis e políticos, surgidos com as revoluções liberais dos séculos XVII e XVIII, como a Revolução Francesa e a Independência dos Estados Unidos. Esses direitos, ligados à ideia de liberdade individual, buscam proteger o indivíduo contra interferências arbitrárias do Estado, garantindo, entre outros aspectos, o direito à vida, à propriedade e à liberdade de expressão. Já os direitos de segunda geração, que emergem principalmente no século XIX e são consolidados ao longo do século XX, são marcados pela introdução de direitos econômicos, sociais e culturais. Eles surgem como resposta às necessidades de justiça social e igualdade, impondo ao Estado o dever de proporcionar condições dignas de vida a todos os cidadãos. Exemplos desses direitos incluem o direito ao trabalho, à educação e à saúde, refletindo a preocupação com o bem-estar coletivo. A terceira geração de direitos, por sua vez, expande o foco individualista para questões de caráter coletivo e transnacional. Esses direitos, também denominados direitos de solidariedade ou fraternidade, são essencialmente difusos e visam proteger bens coletivos, como o meio ambiente e o desenvolvimento sustentável, além de promover a paz e a autodeterminação dos povos. A sua consagração reflete o reconhecimento da interdependência dos indivíduos e das nações no contexto global. Por fim, os direitos de

emergem do contexto da globalização política e incluem os direitos à democracia, à informação e ao pluralismo. O autor ressalta que os direitos das diversas gerações coexistem e se complementam, formando um sistema articulado, com a democracia ocupando posição central.

Esses direitos não substituem os anteriores, mas agregam novas dimensões normativas e valorativas, irradiando influência sobre todo o ordenamento jurídico. A concretização desses direitos representa um marco da globalização política, cujos valores emancipadores só se tornam legítimos mediante a efetiva aplicação desses princípios.

Chaves (2009) complementa essa visão ao apontar que, enquanto a globalização econômica e cultural são amplamente debatidas, a globalização política ainda é negligenciada, sendo obscurecida por discursos neoliberais que propõem a reconfiguração do papel do Estado.

Para Bonavides (2004), a globalização política se refere à crescente interdependência entre sistemas políticos nacionais e internacionais, influenciada também por atores como organizações internacionais e movimentos sociais. Já Chaves (2009) aponta que isso altera o alcance do poder político, exigindo novas formas de regulação e coordenação entre os Estados.

Dessa forma, Bonavides (2004) critica a ideia de uma globalização sem direção moral, que ignora o papel do indivíduo e da sua liberdade. Para ele, uma

---

quarta geração surgem no final do século XX e início do século XXI, em resposta às transformações trazidas pela globalização e pelos avanços tecnológicos. Segundo Júnior (2017), esses direitos estão relacionados à democracia, à informação e à bioética, abordando questões como a proteção da identidade genética e a regulação das novas biotecnologias. Além disso, eles incluem preocupações com a integridade da humanidade em face das mudanças trazidas pela internacionalização do direito e pela crescente interconectividade global, enfatizando a necessidade de um direito à participação em uma ordem política internacional justa. Essas gerações de direitos ilustram a progressiva ampliação das preocupações jurídicas e sociais, começando com a proteção individual e evoluindo para a proteção de interesses coletivos e globais, em resposta às transformações históricas e às novas demandas da sociedade contemporânea.

democracia globalizada deve ter o cidadão como eixo central, o que reforça a relevância do direito à informação como vetor de participação e cidadania.

A moralidade, nesse contexto, está relacionada ao conceito de dignidade humana explorado por Rodrigues (2015), que a entende como valor essencial vinculado à autonomia e à justiça. Spinoza (2018[1677]) entende a moral como resultado do livre-arbítrio e da capacidade de autorregulação. Rodrigues (2015) reforça essa leitura, associando a moral à liberdade de vontade e à conformidade com uma legislação universal.

Dessa forma, o acesso à informação não é apenas um mecanismo técnico, mas um componente ético e democrático, essencial para o reconhecimento do outro e para a construção de uma cidadania ativa.

Bonavides (2004) destaca que, dentro da democracia, é o cidadão quem tem legitimidade para questionar a constitucionalidade dos direitos fundamentais, exercendo o controle por meio de instrumentos constitucionais. Os direitos de quarta geração, nesse sentido, delineiam os caminhos para uma cidadania global e emancipada.

O direito à informação, como parte desse grupo, permite ao cidadão compreender as decisões do Estado e seus impactos. Para Bonavides (2004), esse direito se desdobra em três dimensões: comunicar, buscar informação e receber informação.

Assim, o acesso à informação fortalece a cidadania e os demais direitos fundamentais, sendo elemento estruturante para a efetiva concretização da justiça. Informações acessíveis permitem que o cidadão atue politicamente e fiscalize seus representantes.

Chaves (2009) observa que a democratização do acesso à informação contribui para uma visão ampliada de cidadania, em que os indivíduos se tornam participantes ativos das políticas públicas.

A liberdade de informação e expressão é, portanto, condição



indispensável para a vitalidade da democracia. Impedir esse acesso compromete o envolvimento dos cidadãos na vida política e prejudica o sistema democrático como um todo.

Nesse cenário, iniciativas concretas são essenciais. O Atlas de Acesso à Justiça, por exemplo, é uma ferramenta que organiza informações sobre serviços judiciais, permitindo que os cidadãos localizem assistência jurídica de forma mais eficiente (NBR Entrevista, 2014).

Esse instrumento contribui para a cidadania ativa ao promover o empoderamento do cidadão por meio da disseminação de informação de qualidade. Washington Bonini, da Secretaria de Reforma Judiciária do Ministério da Justiça, ressalta, em entrevista à NBR (2014), os benefícios e desafios dessa tecnologia. O Atlas visa reduzir a sobrecarga do Judiciário, oferecer alternativas para resolução de conflitos e orientar os cidadãos em busca de seus direitos.

### **2.3.1 O direito de informação e sua conexão com o uso de tecnologia: um caso exemplar**

A adoção de tecnologia, como o portal do Atlas e o aplicativo a ele relacionado, ilustra como a digitalização dos serviços públicos pode melhorar a eficiência do sistema de justiça, garantindo, desse modo, o direito de informação. Essa proposta é um reflexo direto das tendências atuais de inovação no setor público, como a centralização de serviços na plataforma Gov.br, que também visa otimizar o acesso a informações e facilitar o atendimento das necessidades da população.

O Atlas de Acesso à Justiça<sup>2</sup> tinha como proposta facilitar a vida cotidiana daqueles que precisavam de assistência judicial, como um sistema de informação organizado e qualificado. No vídeo, postado no canal no YouTube do CanalGov,

---

<sup>2</sup> Na data em que este texto foi redigido, em maio de 2024, o serviço estava off-line.

Washington Bonini, que em 2014 ocupava o cargo de Coordenador Geral da Secretaria de Reforma Judiciária do Ministério da Justiça, discute o referido Atlas. A entrevista aborda o propósito e os benefícios do Atlas, os desafios no acesso à justiça no Brasil e as iniciativas tecnológicas destinadas a melhorar esse acesso (NBR Entrevista, 2014).

O objetivo principal do Atlas de Acesso à Justiça era o de facilitar a vida cotidiana daqueles que precisavam de assistência judicial. Ele visava fornecer um sistema de informação organizado e qualificado que podia guiar o público aos pontos de acesso apropriados para suas questões, às vezes oferecendo soluções fora do sistema judicial.

Assim, uma das metas era a de reduzir a carga no Judiciário, já que, ao disseminar informações organizadas, o Atlas ajudava a diminuir a sobrecarga no sistema, direcionando as pessoas para os canais adequados, e muitas vezes evitando processos judiciais desnecessários. Segundo o depoimento de Bonini, o portal, que não se encontra mais em funcionamento, proporcionava ao público informações claras e acessíveis sobre onde e como buscar ajuda, promovendo uma melhor compreensão dos serviços disponíveis.

Ainda segundo o que Bonini informa, à época, havia mais de 90 (noventa) milhões de processos em andamento no Brasil, com aumentos significativos em conflitos, especialmente nos setores trabalhista e civil, o que sobrecarregava o sistema judicial e atrasava a resolução de casos. Apesar do grande volume de informações disponíveis, navegar por elas poderia ser complicado. A falta de recursos organizados e acessíveis até hoje dificulta para o público encontrar as informações necessárias de maneira eficiente.

O Atlas reunia informações sobre diferentes entidades, como o Ministério Público, a Defensoria Pública e órgãos extrajudiciais, em uma única plataforma, facilitando o acesso a esses dados. O sistema oferecia explicações detalhadas de vários termos e serviços legais para ajudar os usuários a entender e navegar pelo

sistema jurídico. Isso inclui guias passo a passo e Perguntas Frequentes, ou *Frequently Asked Questions* (FAQ) para esclarecer dúvidas comuns. Segundo o que Bonini explica, um aplicativo estaria disponível e ofereceria serviços baseados na localização, guiando os usuários até escritórios de assistência jurídica próximos e traçando rotas a partir de sua localização atual. Esse *app* reconhecia a localização do usuário, fornecia direções de rotas e estaria em constante melhoria para incluir mais funcionalidades, como um dicionário jurídico.

Tanto o *site* quanto o *app* visavam reduzir a demanda judicial, oferecendo soluções rápidas e resolvendo conflitos de forma eficiente. O portal também fornecia dados estatísticos para ajudar a melhorar a eficiência do sistema de justiça.

Estes eram esforços para incorporar estratégias de resolução de conflitos na educação jurídica, promovendo a ideia de que resolver conflitos é mais benéfico do que perpetuá-los. Esse ideal inclui programas educativos e campanhas de conscientização sobre métodos alternativos de resolução de disputas.

Incentivando o uso de mediação e conciliação para resolver conflitos antes que cheguem ao sistema judicial, esses métodos podem ser mais rápidos e menos custosos do que os processos judiciais tradicionais. A ideia é oferecer treinamento em técnicas de mediação e conciliação, tanto on-line quanto presencialmente, para ampliar o alcance desses métodos de resolução de conflitos.

Bonini menciona que houve uma melhoria contínua do aplicativo e do portal on-line, visando fornecer informações mais acessíveis e abrangentes. As atualizações incluíam mais recursos interativos e ferramentas de autoajuda.

Segundo o que o referido Coordenador Geral informa, o *feedback* foi positivo, tanto do público quanto do governo, com um aumento constante no acesso mensal ao *site*, o que indicava que as pessoas estavam encontrando valor

nas informações e serviços fornecidos pelo Atlas.

Hoje, pode-se pensar, por exemplo, que esse tipo de serviço foi engolfado pela plataforma Gov.br. Entretanto, essa plataforma e o Atlas de Acesso à Justiça possuem objetivos e funcionalidades diferentes, ainda que ambos sejam iniciativas governamentais voltadas para facilitar o acesso a serviços e informações para o público.

A plataforma Gov.br é um portal centralizado do governo brasileiro que visa reunir e facilitar o acesso a diversos serviços públicos em um único lugar. Dentre suas funcionalidades, destacam-se:

- a) centralização de serviços, que integra serviços de diversos órgãos governamentais, como emissão de documentos, consultas a benefícios, serviços de saúde, entre outros;
- b) acesso simplificado, que permite ao cidadão acessar múltiplos serviços com um único *login*, eliminando a necessidade de criar várias contas em diferentes *sites* governamentais;
- c) segurança e privacidade, já que o portal utiliza sistemas de autenticação e proteção de dados para garantir a segurança das informações dos usuários; e
- d) interação com o Governo, uma vez que o Gov.br oferece ferramentas para que os cidadãos possam interagir com o governo, enviar solicitações, realizar agendamentos e acompanhar o *status* de processos administrativos.

Como se pôde verificar na discussão encetada até este ponto, o Atlas de Acesso à Justiça era uma ferramenta específica para facilitar o acesso ao sistema judicial e promover a resolução de conflitos de forma mais eficiente, que envolvia funcionalidades, como a consolidação de informações jurídicas, a orientação ao usuário, o aplicativo integrado e a promoção de mediação e conciliação.

Nesses termos, o Gov.br abrange uma ampla gama de serviços públicos,

desde emissão de documentos até consultas de benefícios e serviços de saúde enquanto o Atlas estava focado exclusivamente no sistema judicial e na promoção de acesso à justiça, com ênfase em resolução de conflitos e orientação jurídica.

Conforme se defende ao longo desta dissertação, o acesso à justiça no Brasil é um direito fundamental, garantido pela Constituição Federal e pela LAI, que assegura a todos os cidadãos a possibilidade de buscar proteção judicial, independentemente de sua condição social, econômica ou cultural. Esse direito é crucial para a manutenção de um Estado Democrático de Direito, pois promove a igualdade, a paz social e a proteção dos direitos humanos.

Além disso, para Bellé (2023), há uma análise aprofundada sobre o papel essencial do acesso à justiça no contexto do desenvolvimento sustentável. A igualdade de acesso à justiça está diretamente ligada à Agenda 2030 da ONU, que estabelece metas globais para promover sociedades pacíficas e inclusivas, incluindo a garantia de acesso igualitário à justiça.

O autor aponta para a ideia de interseção entre sustentabilidade e acesso à justiça, com um enfoque particular na importância do acesso à informação, argumentando que a sustentabilidade do sistema judicial e a igualdade de acesso à justiça são elementos cruciais para a construção de uma sociedade justa e inclusiva, conforme o que é prescrito pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Sustentabilidade, no contexto discutido por Bellé (2023), vai além das questões ambientais e inclui a construção de instituições eficazes, transparentes e responsáveis, que possam garantir o acesso igualitário à justiça para todos os cidadãos. O ODS 16 da Agenda 2030 da ONU citado por Bellé (2023) enfatiza a promoção de sociedades pacíficas e inclusivas e o fortalecimento das instituições para garantir acesso à justiça.

Assim, o acesso à informação é um pilar essencial para a sustentabilidade, pois permite que os cidadãos estejam cientes de seus direitos e dos mecanismos

disponíveis para defendê-los. Bellé (2023) destaca que a falta de informação e a burocracia são barreiras significativas que impedem o acesso pleno à justiça.

Segundo o que o autor explica, a Lei de Acesso à Informação no Brasil garante que todos os cidadãos possam obter informações necessárias para o exercício de seus direitos, mas a efetividade dessa lei depende da implementação prática e da educação sobre os direitos garantidos.

Assim, para Bellé (2023), a tecnologia desempenha um papel vital ao facilitar o acesso à informação e, conseqüentemente, à justiça. O autor sugere que a digitalização de serviços jurídicos e a criação de plataformas on-line podem democratizar o acesso à justiça, permitindo que mais pessoas entendam e acessem seus direitos de maneira mais eficaz, como era o caso do Atlas. Esse projeto (o Atlas) inclui a implementação de sistemas automatizados para gerenciar processos judiciais, reduzir a burocracia e proporcionar um acesso mais fácil às informações necessárias.

O portal Atlas poderia consolidar informações de diversas entidades judiciais e extrajudiciais, facilitando o acesso a dados essenciais para todos os cidadãos. Isso inclui endereços, contatos e serviços disponíveis em cada região.

Uma interface amigável e acessível poderia ajudar usuários de diferentes níveis de alfabetização digital a encontrar informações e serviços necessários, conforme enfatizado por Bellé (2023) sobre a importância de um sistema de justiça acessível a todos.

Além disso, a inclusão de seções como *ABC dos seus Direitos*, que era ativa no Atlas e contava com guias, vídeos e dicionários jurídicos, pode educar a população sobre seus direitos e os processos judiciais, alinhando-se à necessidade de educação jurídica mencionada por Bellé (2023).

Interessaria, ainda, desenvolver e manter aplicativos móveis que ofereçam serviços baseados na localização, como guiar os usuários a escritórios de assistência jurídica e fornecer informações sobre seus direitos em tempo real.

Nesse ensejo, caberia, ainda, tribunais digitais, no intuito de facilitar audiências e julgamentos virtuais, permitindo que cidadãos em áreas remotas ou com dificuldades de deslocamento pudessem acessar à justiça.

De maneira pontual, a Recomendação nº 101/2021 do CNJ ressalta a importância de buscar alternativas que promovam a inclusão dos excluídos digitais nesse processo de virtualização da Justiça (Conselho Nacional de Justiça, 2021a). Uma das estratégias utilizadas é a Recomendação nº 130/2022 do CNJ, que recomenda aos Tribunais a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID) para ampliar o acesso à justiça e oferecer assistência aos indivíduos em situação de excluídos digitais.

Para Mendonça (2024, p. 118), “é de extrema importância estabelecer pontos de inclusão para fomentar a inclusão digital no âmbito jurídico, garantindo acesso igualitário à justiça on-line e promovendo equidade e inclusão no sistema legal”. Essa afirmação corrobora a análise realizada por Mendonça (2024), que destaca a necessidade de aprimorar os pontos de inclusão digital no sistema judiciário, visando torná-los mais eficientes e acessíveis para comunidades vulneráveis. O autor ressalta que esses espaços não devem ser meros pontos de acesso, mas verdadeiros centros de capacitação digital, garantindo que os cidadãos possam exercer sua cidadania on-line de maneira plena.

Além disso, Mendonça (2024) argumenta que a falta de infraestrutura digital adequada pode criar barreiras ainda maiores para a população de baixa renda, tornando essencial que o Poder Judiciário amplie esforços na disponibilização de tecnologias assistivas e capacitações que permitam um uso pleno e eficaz dos sistemas digitais de justiça.

A automação de processos é outra das funcionalidades que poderiam ser abarcadas pela nova plataforma em vista, no intuito de implementar sistemas automatizados para o gerenciamento de processos judiciais, reduzindo a burocracia e acelerando trâmites, como sugerido por Bellé (2023).

Esse aspecto é reforçado por Mendonça (2024), ao enfatizar que a implementação de tecnologias digitais no campo jurídico pode ser um fator transformador, otimizando fluxos processuais e promovendo maior eficiência no acesso à justiça. O autor ainda destaca que a automação não deve ser vista apenas como uma ferramenta para acelerar procedimentos, mas também como um meio para garantir mais transparência e acessibilidade ao cidadão, reduzindo erros processuais e melhorando a interação com os sistemas judiciais digitais.

Já com relação à mediação e conciliação, o portal poderia incluir informações detalhadas sobre centros de mediação e conciliação, incentivando a resolução de conflitos fora dos tribunais tradicionais, uma prática que Bellé (2023) vê como essencial para a sustentabilidade do acesso à justiça, assim como o agendamento on-line, que permite o agendamento de sessões de mediação e conciliação, facilitando o acesso e promovendo a eficiência na resolução de conflitos.

Nesse entendimento, que casa os preceitos defendidos por Bonini (2014) e Bellé (2023), essas medidas funcionariam como promotoras da redução da sobrecarga judicial. Um portal eficiente pode diminuir a sobrecarga nos tribunais, oferecendo soluções alternativas e orientações claras que previnam processos desnecessários, alinhando-se com a visão de Bellé (2023) sobre a necessidade de um sistema judicial sustentável.

De acordo com o que Mendonça (2024) destaca, a terceira onda de acesso à justiça promove métodos alternativos de resolução de conflitos, como mediação e arbitragem, possibilitando soluções mais ágeis e acessíveis para os cidadãos. O autor também aponta para a ideia de que a introdução de tecnologias assistivas e plataformas interativas pode tornar esse processo mais intuitivo e eficaz, garantindo que até mesmo aqueles com pouca experiência digital consigam navegar e utilizar as ferramentas disponíveis para resolver suas demandas de forma eficiente.



A revitalização do portal Atlas pode garantir que populações vulneráveis, frequentemente excluídas do acesso à justiça, encontrem um recurso valioso para proteger seus direitos. Além disso, parcerias com Organizações Não Governamentais (ONG), universidades e outras entidades podem ajudar na manutenção e atualização do portal, promovendo um esforço coletivo para melhorar o acesso à justiça. Ademais, a coleta e publicação de dados sobre o acesso à justiça podem ajudar a identificar áreas que necessitam de melhorias e guiar políticas públicas eficientes.

Desse modo, revitalizar o portal Atlas de Acesso à Justiça se apresenta como uma medida essencial para garantir que o sistema de justiça brasileiro se alinhe aos preceitos de sustentabilidade defendidos por Bellé (2023). Ao democratizar o acesso à informação, promover a resolução alternativa de conflitos e utilizar tecnologias modernas, o portal pode desempenhar um papel fundamental na construção de um sistema de justiça mais justo, acessível e sustentável para todos os cidadãos brasileiros.

No entendimento de Bellé (2023), há uma necessidade de expandir programas de assistência jurídica gratuita para os cidadãos de baixa renda. A Defensoria Pública é fundamental nesse contexto, proporcionando orientação e representação legal para aqueles que não podem pagar por advogados particulares.

Seguindo essa linha de raciocínio proposta por Bellé (2023), é possível afirmar que métodos alternativos de resolução de conflitos, como mediação e conciliação, são destacados como práticas sustentáveis que podem aliviar a carga sobre o sistema judicial tradicional. Esses métodos são mais rápidos e menos custosos, proporcionando soluções eficazes e pacíficas para os conflitos, além de promoverem uma cultura de resolução consensual.

Para o autor, a capacitação contínua de profissionais do direito e a educação jurídica para a população são essenciais para a sustentabilidade do

acesso à justiça. Programas educacionais e materiais informativos ajudam a população a compreender melhor seus direitos e os mecanismos disponíveis para protegê-los.

Bellé (2023) argumenta, nesses moldes, que a sustentabilidade no acesso à justiça não se limita à garantia formal desse direito, mas envolve a criação de condições materiais e práticas que permitam a todos os cidadãos exercerem plenamente seus direitos. Isso requer uma abordagem integrada que envolva o Estado, a sociedade civil e a utilização de tecnologias modernas para garantir que o acesso à justiça seja eficaz, igualitário e sustentável.

Para alcançar a verdadeira sustentabilidade no acesso à justiça, é essencial que haja uma colaboração contínua entre todos os atores envolvidos e que sejam implementadas políticas públicas que promovam a educação, a digitalização e a democratização da informação jurídica. Dessa forma, a justiça pode tornar-se um instrumento de inclusão e igualdade, alinhado com os objetivos da Agenda 2030 da ONU, como destacado por Bellé (2023).

Bellé (2023) prossegue afirmando que, apesar de o acesso à justiça ser um direito constitucional, sua efetivação enfrenta diversos obstáculos, como a falta de recursos financeiros, a burocracia e a exclusão digital. Ele argumenta que a justiça deve ir além do simples acesso ao Judiciário, incluindo a instrumentalidade do direito processual e a criação de normas que facilitem esse acesso.

Em resumo, a democratização do acesso à justiça é vista como um componente essencial para a sustentabilidade – uma vez que ela integra uma dimensão social, que é um dos pilares da sustentabilidade – e para a promoção de um sistema judiciário mais justo e eficiente. Entre as soluções propostas no texto, estão a criação de programas de assistência jurídica gratuita, a promoção de métodos alternativos de resolução de conflitos, como mediação e conciliação, e a capacitação contínua de profissionais do direito.

Bellé (2023) também enfatiza a importância de políticas públicas que garantam a implementação efetiva desses direitos, destacando a necessidade de uma atuação coordenada entre o Estado e a sociedade civil para superar as barreiras de acesso e promover a justiça para todos.

Essa discussão engloba estratégias para melhorar o acesso à justiça no Brasil, como a expansão da Defensoria Pública, o uso de tecnologias para digitalizar serviços jurídicos e a educação jurídica, abordagens estas que sublinham a importância de um sistema de justiça acessível, eficaz e alinhado com os objetivos de desenvolvimento sustentável, reforçando que a justiça deve ser um pilar de igualdade e proteção dos direitos humanos.



## **OUVIDORIA E CIDADANIA DIGITAL**

### 3 OUVIDORIA E CIDADANIA DIGITAL

Nesta seção, aborda-se com mais afinco como a desinformação pode prejudicar o exercício da cidadania digital, especialmente em um contexto de crescente informatização dos serviços públicos, buscando-se discutir sobre a importância da cidadania digital no fortalecimento democrático e na promoção do acesso à justiça. A reflexão se volta, ainda, para o funcionamento e o papel desempenhado pela Ouvidoria num sistema desse tipo.

#### 3.1 Autoritarismo e Desinformação no Brasil: raízes históricas e desdobramentos

A investigação do tema autoritarismo e desinformação configura-se num imperativo na contemporaneidade, dados os diferentes desafios decorrentes dessa relação. A maioria das narrativas sobre essa temática indicam que o surgimento do autoritarismo advém de uma série de regimes autoritários que se revelaram ao redor do mundo. O fato é que esse tema não é contemporâneo, desde a antiguidade se discute acerca da formação de governos que concentram poder apenas nas mãos de algumas pessoas.

Como adiantou-se em outro momento deste trabalho, de acordo com Silva (1999), o Estado de Direito é um princípio de governança em que todas as pessoas, instituições e entidades, públicas ou privadas, incluindo o próprio Estado, são responsáveis perante leis, que são publicamente promulgadas, igualmente aplicadas e independentemente julgadas, e que estão alinhadas com normas e princípios internacionais.

Em contraste, seguindo o raciocínio proposto por Pinheiro (1991), regimes autoritários caracterizam-se pela concentração de poder em um indivíduo ou um grupo restrito que exerce controle sobre muitos aspectos da vida pública e privada, frequentemente violando as normas do Estado de Direito para manter ou

aumentar seu poder.

Nesse mesmo entendimento, Žižek (2012) destaca que os regimes autoritários são caracterizados por uma concentração significativa de poder nas mãos de um indivíduo ou grupo, que exerce controle sobre os aspectos políticos, econômicos e sociais da vida. Segundo o que esse autor explica, esses regimes frequentemente violam os princípios fundamentais do Estado de Direito, utilizando o poder de maneira arbitrária para suprimir a oposição, controlar a informação e perpetuar seu domínio.

Merecem, porém, especial destaque os estudos de Schwarcz (2019), *Sobre o autoritarismo brasileiro*, em que a autora mergulha nas complexidades dessa história, não buscando remédios instantâneos, mas sim um entendimento profundo das raízes que alimentam as estruturas autoritárias persistentes na sociedade brasileira.

Para a autora, diferente de seus vizinhos latino-americanos, o Brasil carrega a particularidade de ter sido o último país no continente a abolir a escravidão, uma mancha que reverbera até os dias atuais, moldando as interações sociais, políticas e econômicas. Esse legado da escravidão no Brasil é um espectro que ainda assombra as estruturas sociais, políticas e econômicas do país. A instituição da escravidão, profundamente enraizada na história brasileira, estabeleceu as bases de um racismo estrutural que persiste até hoje. A abolição formal da escravidão, no entanto, não foi acompanhada por políticas públicas que garantissem a inserção da população negra na sociedade de forma equitativa.

Pelo contrário, os antigos escravizados foram deixados à própria sorte, sem acesso a terras, educação ou empregos dignos, ao mesmo tempo em que o Estado brasileiro passou a adotar estratégias de branqueamento da população e de criminalização dos negros por meio de legislações seletivas. Esse cenário evidencia que a abolição não representou uma ruptura efetiva com a estrutura opressora da escravidão, mas sim uma reconfiguração de seus mecanismos, agora

institucionalizados sob o manto da legalidade e da ordem.

De acordo com Elias (1994), o processo civilizador caracteriza-se pela reorganização da violência dentro de estruturas mais centralizadas e institucionalizadas, sem, no entanto, eliminá-la por completo. No contexto do Estado moderno, um dos elementos centrais desse processo é o monopólio da violência, que gradativamente deixou de ser exercido por elites locais e grupos feudais, passando a ser concentrado em uma autoridade estatal centralizada.

Esse movimento, longe de significar a extinção da violência, implica sua transformação em formas mais controladas e mediadas por normas sociais e instituições reguladoras. Elias (1994) destaca que essa monopolização da violência foi fundamental para a constituição das sociedades contemporâneas, pois impôs restrições ao uso indiscriminado da força, estabelecendo mecanismos legais e burocráticos para sua aplicação. No entanto, essa mudança não erradicou a coerção, mas a deslocou para sistemas institucionais que passaram a exercer um controle contínuo sobre os indivíduos e os grupos sociais, orientando seus comportamentos por meio de processos de socialização cada vez mais sofisticados.

No Brasil, esse fenômeno pode ser observado na maneira como a violência estruturalmente direcionada à população negra e periférica foi transformada após a abolição da escravidão. Se antes a violência explícita era legitimada pela escravidão e pela dominação física dos corpos, no período pós-abolicionista ela foi ressignificada em mecanismos institucionais de exclusão, criminalização e controle social.

O aparato estatal, que formalmente se apresenta como garantidor da ordem e da justiça, passou a reproduzir padrões de opressão por meio da seletividade penal, da marginalização econômica e da segregação espacial, promovendo a perpetuação das desigualdades raciais e sociais sob a aparência de uma sociedade democrática. Elias (1994) afirma que o avanço do processo

civilizador não resulta na supressão da violência, mas em sua contenção e redistribuição, fazendo com que sua manifestação seja menos ostensiva, porém igualmente presente nas relações de poder.

A centralização do controle social pelo Estado e a internalização de normas de comportamento resultam em formas de coerção mais sutis, de modo que a repressão direta cede espaço para a institucionalização da vigilância e da disciplina. No caso brasileiro, essa lógica se expressa na militarização das forças policiais, na criminalização da pobreza e na restrição de acesso a direitos fundamentais para determinados segmentos da população.

Assim, o que Elias (1994) denomina processo civilizador reflete uma mudança nas dinâmicas da violência, que se torna mais regulada, mas não menos efetiva na manutenção de hierarquias e desigualdades. Se, por um lado, a brutalidade física explícita é socialmente condenada, por outro, sua substituição por mecanismos institucionais de repressão e exclusão mantém a coerção como ferramenta central do ordenamento social. Dessa forma, a análise do autor permite compreender que a violência no Brasil não desapareceu com a modernização das instituições estatais, mas foi remodelada em práticas que, sob a justificativa da legalidade e da segurança, continuam a reproduzir formas históricas de dominação e opressão.

Schwarcz (2019) argumenta que, enquanto nação, o Brasil ainda dança ao som de um autoritarismo que, embora muitas vezes velado, permanece profundamente enraizado em suas instituições e práticas culturais. A autora desafia a noção de que a história possa servir como um simples bálsamo, propondo, ao invés disso, que uma análise crítica do passado é crucial para desvendar os fios do autoritarismo que tecem o presente brasileiro.

Schwarcz (2019) detalha como quase metade dos africanos escravizados trazidos para as Américas foram destinados ao Brasil, criando uma sociedade cuja riqueza e progresso foram construídos sobre a exploração e a desumanização



desses indivíduos.

Nesse contexto, emerge uma questão essencial, a saber, a de como um país com práticas autoritárias tão enraizadas pode implementar um modelo de gestão pautado na transparência, exigido pelo Estado Democrático de Direito.

Esse questionamento se torna ainda mais pertinente quando se reconhece que a sociabilidade brasileira foi, historicamente, estruturada em relações de subjugação. Desde o período colonial, a interação com o “outro” frequentemente se deu a partir de um lugar de imposição autoritária, em que o diálogo foi substituído pela coerção e a reciprocidade pela dominação. Esse legado impacta profundamente a forma como as instituições se relacionam com a sociedade, muitas vezes reforçando dinâmicas de opacidade, exclusão e distanciamento.

A ausência de transparência, nesse sentido, não é meramente uma falha técnica ou administrativa, mas reflete uma postura cultural e política enraizada que encara o cidadão como subordinado, e não como um participante legítimo do processo democrático. A proximidade com o outro, nesse cenário, ocorre de maneira verticalizada, de modo que o Estado – ou aqueles que o representam – posiciona-se como instância superior, limitando os espaços de diálogo genuíno e comprometendo a *accountability*.<sup>3</sup>

É aqui que a Ouvidoria surge como um elemento potencialmente transformador. Enquanto veículo institucional, ela carrega a capacidade de romper com essas práticas antidemocráticas, oferecendo um canal de comunicação horizontalizado entre o Estado e a sociedade. Ao ouvir as demandas da população e ao atuar como mediadora entre os cidadãos e os poderes públicos, a Ouvidoria promove um processo de aproximação baseado na transparência e no

---

<sup>3</sup> Grosso modo, *accountability* é o princípio segundo o qual autoridades e instituições devem prestar contas de suas ações, assumindo responsabilidade por elas, de forma transparente e sujeita a controle por parte da sociedade, de outros órgãos públicos ou pelo próprio sistema democrático.

respeito mútuo, desafiando as raízes autoritárias que permeiam a gestão pública no Brasil.

No entanto, para que a Ouvidoria cumpra plenamente esse papel, é necessário que ela seja fortalecida e desvinculada de práticas que reproduzem a opacidade estatal. Seu potencial democratizante está diretamente ligado à capacidade de garantir autonomia, legitimidade e eficácia no tratamento das demandas da população. Assim, a Ouvidoria não apenas atua como um canal de escuta, mas também como um espaço de transformação das relações entre Estado e sociedade, contribuindo para a construção de uma cultura de transparência e participação cidadã.

Portanto, a questão central a ser enfrentada não é apenas como implementar a Ouvidoria como uma ferramenta técnica, mas também como utilizá-la para desconstruir práticas autoritárias profundamente enraizadas. Esse é um desafio que demanda, ao mesmo tempo, mudanças institucionais e uma revisão cultural que valorize o diálogo, a inclusão e o respeito à cidadania plena. Somente assim será possível vislumbrar um modelo de gestão verdadeiramente alinhado aos princípios do Estado Democrático de Direito.

A escravidão no Brasil não foi apenas um sistema econômico de trabalho forçado; foi um mecanismo de controle social e racial que permeou todos os aspectos da vida. Para Schwarcz (2019), essa estrutura autoritária se manifestou não apenas na violência física, mas também na marginalização social e econômica dos descendentes de africanos após a abolição.

Schwarcz (2019) afirma que o fim formal da escravidão não veio acompanhado de políticas que integrassem essa população na sociedade como cidadãos iguais, deixando um legado de desigualdade e racismo institucional. Portanto, autoritarismo, para ela, perpetua-se não apenas na manutenção dessas desigualdades, mas também na negação coletiva de sua existência, mascarada

pela mitologia da democracia racial.<sup>4</sup>

Schwarcz (2019) destaca, ainda, o mandonismo, um termo que evoca a figura do coronel nas áreas rurais do Brasil e que funciona como outro vestígio de autoritarismo. Este fenômeno não se limita a uma prática política arcaica; é uma expressão da concentração de poder que sobrevive nas relações políticas contemporâneas do Brasil.

O mandonismo revela como a autoridade é frequentemente exercida de maneira personalista e patrimonialista<sup>5</sup>, com líderes políticos agindo como se

---

<sup>4</sup> Democracia racial é um conceito que surgiu no Brasil durante o século XX, particularmente associado a Gilberto Freyre, que argumentava que o país seria uma sociedade onde as relações entre pessoas de diferentes raças eram harmoniosas e livres de discriminação racial significativa, especialmente em comparação com outras nações, como os Estados Unidos. Essa ideia foi apresentada na obra *Casa-Grande & Senzala* (1933), onde Freyre exaltava a miscigenação como um fator formador da identidade nacional brasileira. Entretanto, Lilia Schwarcz (2019) critica o conceito, apontando que a democracia racial mascara as desigualdades estruturais e o racismo sistêmico existentes no Brasil, perpetuando a ideia de uma igualdade inexistente enquanto mantém as hierarquias raciais.

<sup>5</sup> Para Schwarcz (2019), o mandonismo é um fenômeno que ilustra como a autoridade, especialmente em contextos políticos e administrativos, tende a ser exercida de maneira personalista e patrimonialista. Nesse modelo, líderes políticos ou gestores utilizam suas posições de poder como extensões de seus interesses pessoais, ao invés de atuarem em nome das instituições e do bem coletivo. Isso significa que o poder é concentrado em torno da figura do "mandão" — o líder que age como se estivesse acima das regras e normas institucionais, tratando os recursos públicos e os cargos como propriedades particulares. Esse comportamento tem raízes históricas, particularmente no patrimonialismo colonial, em que não havia uma clara separação entre a esfera pública e a privada. No mandonismo, práticas como nepotismo, clientelismo e autoritarismo são comuns, já que a liderança é exercida com base na lealdade pessoal, e não na eficiência ou na impessoalidade institucional. O resultado disso é o enfraquecimento das instituições democráticas, que passam a ser capturadas e deslegitimadas, além de dificultar a transparência, a accountability e a igualdade no acesso aos serviços públicos. O mandonismo perpetua uma cultura política que valoriza mais as relações de poder personalizadas do que o fortalecimento de uma gestão pública baseada em princípios republicanos. O personalismo refere-se à prática de centralizar o poder e as decisões em torno de uma figura individual, em vez de nas instituições que essa pessoa representa. É uma característica marcante da política brasileira, descrita por Jessé Souza, que a relaciona a uma cultura histórica de subordinação e hierarquias pessoais herdada do sistema colonial. Diferente de um sistema em que as leis e normas impessoais guiam a

estivessem acima das instituições que deveriam servir. Para Schwarcz (2019), o mandonismo contribui para a erosão da democracia ao enfraquecer a confiança nas instituições públicas e perpetuar a dependência de redes clientelistas para o acesso a serviços básicos. A Ouvidoria, nesse cenário, poderia servir como meio de enfrentamento a esta prática. Merece, aqui, um destaque sobre a importância da Ouvidoria como um mecanismo formal e acessível para que os cidadãos possam externar suas insatisfações e demandas com transparência e independência. Nesse contexto, a Ouvidoria atua como um contrapeso a essa lógica clientelista e autoritária presente no mandonismo.

Esse fenômeno não se restringe ao ambiente rural, mas permeia a política urbana, evidenciando como práticas autoritárias estão enraizadas na cultura política brasileira. Além do mandonismo, o patrimonialismo, segundo o que Schwarcz (2019) explica, é uma característica distintiva do autoritarismo brasileiro, referindo-se à dificuldade de distinguir entre o público e o privado nas práticas governamentais.

Esse fenômeno tem raízes coloniais, quando a coroa portuguesa transferiu para o Brasil uma pesada estrutura burocrática que tratava o Estado como extensão dos interesses da coroa. Segundo o desenvolvimento de Schwarcz (2019), no Brasil contemporâneo, o patrimonialismo manifesta-se no nepotismo, na corrupção e na utilização de recursos públicos para benefício pessoal ou de grupos específicos.

A autora argumenta que o patrimonialismo debilita a eficácia das instituições públicas, compromete a equidade na distribuição de recursos e mina a confiança na governança democrática.

Para Schwarcz (2019), essa prática leva a refletir sobre como práticas autoritárias do passado continuam a influenciar as relações políticas e sociais no

---

gestão pública, no personalismo o líder é exaltado, e suas decisões são baseadas em vínculos pessoais, muitas vezes ignorando ou enfraquecendo as instituições.

Brasil. A luta contra o autoritarismo exige não apenas o reconhecimento dessas práticas, mas um compromisso ativo com reformas institucionais que fortaleçam a distinção entre o público e o privado, promovam a transparência e garantam a responsabilidade dos líderes perante a população.

A corrupção, tal como Schwarcz (2019) a descreve, é uma praga que tem corroído as fundações da sociedade brasileira desde o período colonial. Conforme o que a autora disserta, a corrupção entrelaça-se com o patrimonialismo e o mandonismo, criando um círculo vicioso que desafia a integridade das instituições públicas e erode a confiança na democracia.

Para a autora, a corrupção não é apenas um problema de ilegalidade; é um reflexo da cultura política que privilegia o acesso ao poder como meio de obtenção de vantagens pessoais e grupais, em detrimento do bem comum.

A análise histórica de Schwarcz (2019) revela que, apesar dos esforços anticorrupção, a luta contra a corrupção no Brasil é prejudicada pela falta de vontade política e por um sistema de justiça que muitas vezes falha em punir os culpados eficazmente.

A desigualdade social no Brasil é descrita por Schwarcz (2019) como uma das heranças mais duradouras e perniciosas do passado autoritário do país. A desigualdade no Brasil é multifacetada, afetando o acesso à educação, saúde, habitação e oportunidades de emprego.

Sobre essa temática, Pinheiro (1991) afirma que regimes autoritários muitas vezes subvertem a independência do Judiciário para evitar a responsabilização. Isso é feito através da nomeação de juízes leais ao regime, interferência em decisões judiciais e até mesmo reformas legais que diminuem a autonomia judicial.

Nesse entendimento, para Pinheiro (1991), a criação de leis vagas e a aplicação seletiva delas permitem que tais regimes punam opositores políticos e suprimam a dissidência sem parecer violar a lei.

Segundo o que Pinheiro (1991) considera, as violações autoritárias ao Estado de Direito corroem a confiança do público nas instituições democráticas e judiciárias, criando um ciclo de ceticismo e apatia entre os cidadãos.

Num cenário autoritário, como Pinheiro (1991) afirma, a aplicação seletiva da lei e a supressão de direitos fundamentais tendem a afetar desproporcionalmente os grupos mais vulneráveis da sociedade, exacerbando as desigualdades existentes.

Para o autor, a longo prazo, a subversão do Estado de Direito pode levar à instabilidade política e social, na medida em que os grupos opositores recorrem a meios fora das instituições estabelecidas para contestar o poder.

Assim, de acordo com autor, é fundamental para a reconstrução do Estado de Direito a reforma das instituições e do arcabouço legal para garantir a independência do Judiciário, a clareza da lei e a proteção das liberdades civis.

Nesta mesma esteira de pensamento, implementar medidas que promovam a transparência do governo e mecanismos de responsabilização para os atores estatais é crucial para restaurar a confiança nas instituições.

Nesse sentido, a Ouvidoria pressupõe uma relação horizontal entre o cidadão e o Estado, baseada na escuta ativa e no respeito às demandas coletivas. No contexto de mandonismo e personalismo, os espaços de diálogo institucional são enfraquecidos ou até vistos como desnecessários, já que os líderes personalistas tendem a agir como intérpretes únicos das necessidades populares, sem abertura para mediação ou crítica.

Portanto, fortalecer as Ouvidorias representa um movimento contrário ao personalismo e ao patrimonialismo, pois elas exigem a valorização das instituições enquanto canais legítimos de escuta e ação. As Ouvidorias não só dão voz à população como também desafiam práticas autoritárias ao promoverem a transparência, a participação cidadã e a responsabilização do poder público. Nesse sentido, a efetividade de uma Ouvidoria pode ser vista como um

termômetro da maturidade democrática de uma gestão pública.

### 3.2 A Relação entre a Ouvidoria e o Autoritarismo Brasileiro

De acordo com Silva *et al.* (2021), durante a ditadura militar no Brasil (1964-1985), o governo adotou diversas medidas para consolidar seu poder e reprimir qualquer forma de oposição. Isso incluiu a criação de órgãos de vigilância e repressão, como o Serviço Nacional de Informações (SNI), que monitoravam e censuravam as atividades políticas e culturais no país. O Ato Institucional nº 5 (AI-5), promulgado em 1968, intensificou essas ações ao suspender direitos civis e aumentar a repressão contra aqueles considerados subversivos.

Assim, para Silva *et al.* (2021), a Ouvidoria, como um canal de comunicação entre o cidadão e o Estado, tem suas raízes na necessidade de transparência e de mecanismos de controle social. No entanto, durante regimes autoritários, o papel da Ouvidoria pode ser distorcido. Em vez de servir como um meio de garantir os direitos dos cidadãos, pode tornar-se uma ferramenta para monitorar e controlar a dissidência.

Afirmam os autores que, na ditadura militar brasileira, a estrutura de controle e repressão estabelecida pelo governo frequentemente utilizava mecanismos que deveriam servir para proteger os cidadãos, mas que na prática atuavam para suprimir vozes contrárias. Embora a Ouvidoria não fosse amplamente institucionalizada durante o período militar, a lógica de vigilância e controle permeava muitas das funções do Estado.

Nesses moldes, seguindo o que fora discutido por Silva *et al.* (2021), o autoritarismo no Brasil, exacerbado durante a ditadura, manifestava-se por meio de uma forte censura e repressão a qualquer forma de oposição política e social. A censura estendia-se a todos os meios de comunicação, incluindo a mídia, a literatura e as artes, como parte de uma estratégia de guerra psicológica para

controlar a narrativa e manter o poder.

No entendimento de Silva *et al.* (2021), assim, o autoritarismo manifesta-se de diversas maneiras que impedem a participação cidadã e, mais recentemente, a cidadania digital. Essas práticas podem ser observadas tanto em contextos históricos quanto contemporâneos, e suas formas de manifestação incluem o Controle da Informação; a Repressão da Liberdade de Expressão; a Vigilância e a Intimidação; a Desinformação e a Propaganda; a Restrição ao Acesso à Internet; a Manipulação Eleitoral; e, ainda, a Criminalização da Atividade Política On-line.

O controle sobre a mídia e a disseminação de informações falsas é uma prática comum em regimes autoritários. Para Silva *et al.* (2021), governos autoritários frequentemente censuram ou manipulam informações para manter o poder e limitar a oposição. A censura na *internet*, bloqueio de *sites* e a manipulação de algoritmos para suprimir conteúdos desfavoráveis são estratégias modernas para restringir a cidadania digital.

Nesse entendimento, regimes autoritários limitam a liberdade de expressão através de leis restritivas e ações punitivas contra dissidentes. A repressão pode incluir a prisão de jornalistas, ativistas e usuários de redes sociais que criticam o governo. Para Silva *et al.* (2021), essa repressão cria um ambiente de medo e autocensura, impedindo que os cidadãos exerçam seu direito à participação digital e à expressão livre.

Segundo o que Silva *et al.* (2021) explicam, a vigilância em massa e a intimidação são técnicas utilizadas para monitorar e controlar a população. Tecnologias de vigilância avançadas são usadas para rastrear atividades on-line e off-line dos cidadãos, intimidando-os e dissuadindo-os de se envolverem em atividades políticas ou cívicas. Essa prática inibe a participação cidadã e restringe a cidadania digital, pois os indivíduos temem as repercussões de suas ações on-line.

Na mesma esteira de pensamento, o uso de desinformação e propaganda



para manipular a opinião pública é uma característica dos regimes autoritários, segundo o que é apresentado por Žižek (2012). Para o autor, ao espalhar informações falsas ou enganosas, os governos podem desorientar a população, gerando impactos negativos nas instituições democráticas. Isso enfraquece a capacidade dos cidadãos de tomar decisões informadas e participar efetivamente da vida política e cívica.

Ainda segundo o que Žižek (2012) apresenta, limitar o acesso à informação e à *internet* é outra estratégia usada para controlar a cidadania digital. Isso pode incluir a imposição de tarifas altas, infraestrutura insuficiente ou mesmo o corte total do acesso à *internet* em períodos de instabilidade política. A falta de acesso à *internet* impede que os cidadãos obtenham informações, participem de debates públicos e exerçam seus direitos digitais.

De acordo com o pensamento de Žižek (2012), em regimes autoritários, a manipulação de processos eleitorais é uma prática comum. Isso pode envolver a fraude direta, intimidação de eleitores, manipulação dos sistemas de contagem de votos e restrições ao registro de candidatos da oposição. A manipulação eleitoral subverte a vontade do povo e destrói a confiança no sistema democrático, enfraquecendo a participação cidadã.

Como ressaltado por Žižek (2012), a criminalização de atividades políticas on-line, como a organização de protestos ou a crítica ao governo nas redes sociais, é uma prática autoritária que visa silenciar a dissidência. Leis de crimes cibernéticos são muitas vezes formuladas de maneira vaga e utilizadas para prender ou intimidar ativistas e opositores.

Essas práticas autoritárias impedem a participação cidadã e a cidadania digital ao criarem um ambiente de medo, censura e desinformação. A promoção da literacia digital, ou letramento digital, educação midiática e garantia de acesso à *internet* são fundamentais para combater essas práticas e fortalecer a democracia; ou seja, são ferramentas para combater o autoritarismo.

O autoritarismo no Brasil, segundo o que Silva *et al.* (2021) advertem, embora tenha suas raízes históricas em períodos como a Ditadura Militar, continua presente de formas sutis e complexas na sociedade contemporânea. A desinformação torna-se uma ferramenta poderosa nas mãos de regimes autoritários, pois manipula a opinião pública e mina a confiança nas instituições democráticas. A disseminação de *fake news*, teorias da conspiração e discursos anticientíficos desestabiliza a democracia e compromete a confiança pública.

Nessa esteira de pensamento, para Silva *et al.* (2021), a trajetória do autoritarismo no Brasil é marcada por períodos, como a Era Vargas e a Ditadura Militar (1964-1985), caracterizados pela centralização do poder e repressão. Mesmo após a redemocratização, práticas autoritárias e a desinformação continuam a desafiar a cidadania e a democracia. Nesse contexto, a Ouvidoria emerge como uma ferramenta vital para promover a cidadania digital e combater esses desafios.

A Ouvidoria apresenta-se como uma forma acessível e democrática de acesso do cidadão ao serviço público, um canal de participação e manifestação da opinião do cidadão sobre os serviços colocados à sua disposição. Atua como mecanismo de participação cidadã que serve de ponte entre o cidadão e o Estado, facilitando a comunicação e a resolução de conflitos.

No âmbito da cidadania digital, que envolve o uso de tecnologias da informação e comunicação para promover a participação cidadã e a transparência do governo, as Ouvidorias têm o potencial de ampliar significativamente a participação dos cidadãos. Elas permitem uma comunicação mais eficiente e acessível, promovendo um maior engajamento na vida pública.

Entretanto, conforme o que Silva *et al.* (2021) ressaltam, o Brasil contemporâneo ainda enfrenta práticas autoritárias, manifestadas na centralização de poder, controle sobre a mídia e repressão de vozes dissidentes. A desinformação, usada como ferramenta autoritária, manipula a opinião pública,

descredibiliza instituições democráticas e mina a confiança nas fontes de informação verídicas. Esse ambiente de desinformação dificulta o exercício pleno da cidadania digital, criando um contexto de confusão e desconfiança.

Além disso, segundo o que Silva *et al.* (2021) destacam, muitos brasileiros enfrentam desafios estruturais que limitam sua participação digital, como o acesso desigual à *internet* e às tecnologias. Essa desigualdade digital reforça as desigualdades sociais e impede que a cidadania digital seja plenamente exercida por todos os segmentos da sociedade. Nesse cenário, as Ouvidorias desempenham um papel crucial no resgate da cidadania digital na democracia brasileira.

Nesse entendimento, as Ouvidorias têm o potencial de resgatar a cidadania digital ao oferecerem canais para que os cidadãos reportem abusos, busquem informações corretas e participem ativamente da vida pública. Ao facilitar a comunicação entre cidadãos e governo, as Ouvidorias ajudam a construir uma cultura de transparência e responsabilidade, essenciais para o fortalecimento da democracia. Além disso, de acordo com Silva *et al.* (2021), as Ouvidorias podem atuar na disseminação de informações corretas e na educação digital dos cidadãos, combatendo a desinformação e promovendo um ambiente digital mais saudável e democrático.

Para enfrentar os desafios do autoritarismo e da desinformação, segundo o que Silva *et al.* (2021) orientam, é essencial uma colaboração integrada entre Ouvidorias, sociedade civil e governo. Investir em infraestrutura digital e educação é fundamental para garantir que todos os brasileiros possam exercer plenamente sua cidadania digital. Reforçar o papel das Ouvidorias na promoção da cidadania digital é um passo crucial para consolidar a democracia e garantir que os direitos dos cidadãos sejam respeitados e valorizados.

Dessa forma, a Ouvidoria revela-se não apenas como um canal de comunicação, mas como uma força transformadora que pode ajudar a quebrar os

padrões de autoritarismo e promover uma cidadania digital ativa e informada, essencial para o fortalecimento da democracia no Brasil.

Prosseguem os autores, comentando que a Ouvidoria, em um contexto de cidadania digital, pode ser amplificada por meio de plataformas digitais, aumentando o alcance e a eficiência na resolução de problemas e na promoção da transparência governamental. Entretanto, a falta de infraestrutura adequada limita a capacidade dos cidadãos de participar plenamente da vida digital, exacerbando as desigualdades sociais e dificultando o exercício dos direitos e deveres cívicos em plataformas on-line.

A solução proposta pelos autores para combater a desinformação e fortalecer a democracia reside na educação midiática e no letramento digital. Essas ferramentas são essenciais para capacitar os cidadãos a reconhecerem e combaterem informações falsas. Segundo o que Silva *et al.* (2021) consideram, a educação midiática promove um entendimento crítico das informações consumidas, permitindo que os indivíduos façam julgamentos informados e participem de maneira ativa e responsável no ambiente digital.

O letramento digital, para Silva *et al.* (2021), transcende a mera capacidade de acessar ou utilizar informações on-line. Ela envolve habilidades mais complexas, como a capacidade de avaliar criticamente a origem e a veracidade das informações, entender os interesses por trás de sua veiculação e compreender como essas informações se relacionam com forças sociais, políticas e econômicas. Em essência, para Silva *et al.* (2021), o letramento digital é uma combinação de habilidades técnicas e práticas com uma capacidade ética e social, que juntas formam um indivíduo capaz de navegar de maneira crítica no ambiente digital.

A desinformação, definida por Silva *et al.* (2021) como a disseminação de informações falsas ou enganosas, tem impactos profundos na sociedade, afetando desde a percepção pública até a estabilidade democrática. No Brasil, de

acordo com Silva *et al.* (2021), a desinformação tem sido uma ferramenta utilizada para manipular opiniões públicas e desestabilizar a confiança nas instituições. Em Silva *et al.* (2021), o letramento digital surge como uma resposta eficaz a esse problema, pois educa os cidadãos a reconhecerem e refutarem informações falsas, promovendo uma cultura de verificação e pensamento crítico.

De acordo com os autores, a desinformação também pode manifestar-se na forma de “superinformação” (Silva et al., 2021), de modo que um excesso de dados e notícias torna difícil para os indivíduos discernirem o que é verdadeiro. Além disso, com mais informação, as pessoas passam a esquecer as coisas muito mais rapidamente, já que sempre há informações novas que precisam ser assimiladas. Esse fenômeno pode ser tão prejudicial quanto a falta de informação, pois cria um ambiente em que as verdades são obscurecidas por uma massa de informações triviais ou falsas.

Silva *et al.* (2021) destacam ainda que a educação midiática, baseada no letramento digital, é a forma mais eficaz de combater a desinformação. Essa educação deve ser implementada de maneira sistemática nas escolas e outras instituições educativas para capacitar os indivíduos desde cedo a desenvolverem habilidades críticas em relação ao consumo de informações.

De acordo com Silva *et al.* (2021), a implementação do letramento digital envolve não apenas a instrução sobre o uso das tecnologias, mas também a promoção de uma compreensão crítica do conteúdo consumido. A educação em letramento midiático pode reduzir significativamente a crença em notícias falsas, aumentando a resiliência dos indivíduos contra a manipulação de informações.

Silva *et al.* (2021) também abordam a responsabilidade do Estado em promover essa nova necessidade educacional. O governo deve criar políticas públicas que incentivem a educação midiática e o letramento digital, assegurando que todos os cidadãos tenham acesso a essas ferramentas de aprendizado. Instituições privadas também podem contribuir significativamente, oferecendo

programas de treinamento e recursos educacionais que complementem os esforços estatais.

Nesse cenário, segundo Silva *et al.* (2021) consideram, a promoção do letramento digital é essencial para fortalecer a cidadania digital e proteger a democracia contra os perigos da desinformação. Ao educar os cidadãos para serem consumidores críticos e responsáveis de informações, é possível criar uma sociedade mais informada e resistente às manipulações autoritárias. Esse esforço conjunto entre Estado, instituições privadas e sociedade civil é crucial para construir um ambiente digital saudável e democrático.

Trazendo essa discussão para o âmbito da Ouvidoria, é possível enfatizar a necessidade de ela atuar na quebra dos padrões de autoritarismo estabelecidos na sociedade brasileira desde a ditadura militar, ou seja, à sua maneira, igualmente contribuir para o letramento digital, em conformidade com a LAI.

Isso, porque a educação midiática atua nesse contexto como uma forma de fortalecer a cidadania digital e combater a desinformação, que é frequentemente utilizada como uma ferramenta autoritária. A Ouvidoria digital, ao facilitar a comunicação e a transparência, pode contribuir significativamente para a construção de uma sociedade mais democrática e informada, em que os cidadãos devem estar capacitados para exercerem seus direitos e deveres de maneira crítica e consciente.

Assim, de acordo com Silva *et al.* (2021), a integração da Ouvidoria com estratégias de cidadania digital e educação midiática é crucial para enfrentar os desafios do autoritarismo e da desinformação. Ao promoverem o letramento digital, o Estado e as instituições privadas podem ajudar a construir uma sociedade mais informada e democrática, em que os cidadãos tenham as ferramentas necessárias para combater a desinformação e participar ativamente da vida pública.

Já se identificou que o direito à informação desempenha um papel crucial

como pressuposto para o acesso à justiça e que, no contexto brasileiro, a democratização do direito à informação é essencial para assegurar que todos os cidadãos tenham acesso igualitário às informações necessárias para compreender seus direitos, entender os processos judiciais e tomar decisões informadas.

A materialização desses direitos, especialmente do direito à informação, é essencial para o futuro da globalização política, representando uma base de legitimidade e integração dos valores emancipatórios na sociedade. Nesse processo, de construção de uma sociedade democrática, a Ouvidoria pública surge como um instrumento que permite a participação direta e ativa do cidadão, permitindo que os cidadãos exerçam um controle efetivo sobre o poder público e participem ativamente da formação e implementação das políticas públicas.

### **3.3 Aspectos Técnicos e a Evolução da Ouvidoria no Brasil**

Neste ponto, ao tratar dos aspectos técnicos e evolutivos da Ouvidoria no Brasil, cabe realizar uma breve incursão em seu percurso histórico neste país.

#### **3.3.1 Breve histórico das ouvidorias públicas**

De acordo com Cardoso (2010), a Ouvidoria, como uma instituição de mediação entre o cidadão e o governo, possui suas raízes históricas ligadas à figura do *ombudsman* sueco, estabelecido no início do século XIX. Inspirado pela tradição escandinava de garantir ao cidadão uma instância que supervisione a administração pública, o modelo foi adotado e adaptado por vários países ao longo do tempo. O *ombudsman* sueco, criado em 1809, tinha como principal função investigar e interceder nas queixas apresentadas contra o governo e sua administração.

Ainda segundo o que Cardoso (2010) informa, na Suécia, o *ombudsman* foi concebido para supervisionar a aplicação da lei, funcionando como um

defensor dos cidadãos diante das ações do governo. Inspirado por esse modelo, outras nações, como Finlândia, Dinamarca e Noruega, adotaram versões semelhantes ao longo do século XX.

De acordo com Cardoso (2010), o *ombudsman* sueco surgiu como uma resposta à necessidade de supervisão independente da administração pública, garantindo que as leis e ordens emitidas pelo governo fossem executadas corretamente. O *ombudsman* sueco tinha a responsabilidade de investigar queixas dos cidadãos e relatar diretamente ao parlamento.

A criação do *ombudsman* na Suécia foi inspirada por uma longa tradição de controle sobre a administração pública que já existia em algumas partes da Europa, mas foi na Suécia que o modelo ganhou a sua forma institucionalizada e formal, servindo como uma referência para outros países.

Esse modelo sueco se tornou especialmente relevante no contexto da construção de estados democráticos modernos, principalmente em países que buscavam formas de ampliar a participação cidadã e garantir o controle sobre o poder público. O *ombudsman* sueco não apenas investigava e resolvia queixas, mas também promovia a transparência e a responsabilização dos agentes públicos, ajudando a fortalecer a confiança dos cidadãos nas instituições governamentais.

Na América Latina, e especialmente no Brasil, o formato atual de Ouvidoria pública teve forte influência do modelo sueco, principalmente após a redemocratização ocorrida no final do século XX. No caso brasileiro, ainda que existam registros de iniciativas semelhantes desde o início do século XIX, a consolidação de estruturas formais só ganhou relevância no contexto democrático, uma vez que esse tipo de instituição depende da garantia plena de direitos civis e políticos. Historicamente, as primeiras experiências no país assumiram características distintas, funcionando durante o período colonial como órgãos voltados ao controle e à administração da justiça, com atuação alinhada



aos interesses da coroa portuguesa.

Conforme relatado por Silva (2006), no contexto brasileiro, as primeiras funções de Ouvidoria remontam ao período colonial, quando o Ouvidor-Geral representava a Coroa Portuguesa, com a função de supervisionar a justiça no Brasil. A figura do Ouvidor-Geral, estabelecida em 1549, atuava como uma extensão direta do poder real, garantindo a aplicação da lei na colônia.

Segundo o que Gomes (2000) explica, a consolidação do modelo moderno de Ouvidoria no Brasil ocorreu após o processo de redemocratização, quando ela começou a ser vista como um mecanismo essencial de controle social e participação cidadã. A partir da década de 1980, as Ouvidorias brasileiras foram inspiradas pelo modelo escandinavo, mas adaptadas para atender às necessidades específicas de uma sociedade que ainda estava em processo de reconstrução democrática.

Com a promulgação da Constituição de 1988, também conhecida como a Constituição Cidadã, as Ouvidorias no Brasil adquiriram um papel central na estruturação de mecanismos de controle social e promoção da cidadania. De acordo com Silva (2006), a Constituição de 1988 foi um marco importante para a democracia brasileira, pois inseriu diversos instrumentos que fortaleciam a transparência e o controle social na administração pública. Um desses mecanismos foi a instituição das Ouvidorias públicas, que surgiram como canais de comunicação direta entre o cidadão e o Estado, permitindo uma participação mais ativa da população no monitoramento e na fiscalização dos serviços públicos.

A criação da Ouvidoria-Geral da República em 1995 foi um passo significativo na consolidação desse modelo. Silva (2006) informa que a implementação desta Ouvidoria, e de outras em diversos níveis de governo, permitiu a institucionalização das Ouvidorias como um instrumento essencial para a administração pública no Brasil. As Ouvidorias, desde então, atuam não

apenas como um meio de fiscalização, mas como uma ponte que facilita a comunicação entre os cidadãos e os órgãos governamentais, desempenhando uma função mediadora.

Segundo o que Silva (2006) explica, enquanto os conselhos e audiências públicas têm um papel importante na construção de políticas públicas e na ampliação do debate sobre as necessidades sociais, as Ouvidorias destacam-se por sua atuação direta na resolução de conflitos específicos. Elas lidam com demandas que envolvem problemas cotidianos enfrentados pelos cidadãos no relacionamento com os serviços públicos. A função das Ouvidorias é, portanto, eminentemente prática e focada na mediação de conflitos individuais e coletivos, buscando soluções rápidas e eficientes para os problemas apresentados.

Essa distinção é essencial para compreender a função das Ouvidorias dentro do contexto mais amplo dos mecanismos de participação social no Brasil. Silva (2006) acrescenta que, enquanto os conselhos e audiências públicas promovem discussões e deliberações mais amplas sobre políticas de longo prazo, as Ouvidorias operam como órgãos de resolução imediata de conflitos e queixas. Essa função específica permite que as Ouvidorias intervenham diretamente na administração pública, corrigindo falhas e prevenindo abusos de poder, o que fortalece a confiança dos cidadãos nas instituições governamentais.

Além disso, conforme apontado por Silva (2006), a expansão das Ouvidorias para diferentes esferas do governo – desde os municípios até o nível federal – criou uma rede de controle social que promove a transparência e a *accountability* na administração pública. Essa rede de Ouvidorias públicas tem sido fundamental para garantir que o Estado brasileiro seja mais responsivo às demandas dos cidadãos, especialmente em questões que envolvem direitos fundamentais, como saúde, educação, segurança e justiça.

Ao atuar diretamente na mediação de conflitos e na resolução de problemas específicos, as Ouvidorias cumprem uma função essencial no

fortalecimento da democracia. Elas garantem que as queixas e preocupações dos cidadãos sejam ouvidas e tratadas de maneira justa e transparente. Além disso, ao mediar os conflitos entre o Estado e a sociedade civil, as Ouvidorias ajudam a evitar que pequenos problemas se transformem em grandes crises, promovendo uma administração pública mais eficiente e em sintonia com as necessidades da população.

Silva (2006), então, chama a atenção para a ideia de que o papel das Ouvidorias públicas no Brasil, consolidado após a Constituição de 1988 e fortalecido com a criação da Ouvidoria-Geral da República em 1995, vai além da mera recepção de reclamações. Elas se configuram como instrumentos vitais para a promoção da cidadania e da transparência, funcionando como canais de mediação que conectam diretamente o cidadão ao governo e asseguram que as demandas sociais sejam tratadas com a devida importância.

### **3.4 Estrutura Organizacional e Ferramentas Tecnológicas**

As ouvidorias públicas no Brasil seguem uma estrutura organizacional que, em muitos casos, está diretamente ligada aos níveis mais altos de gestão dos órgãos públicos. Essa ligação com a alta gestão é essencial para garantir que as recomendações feitas pela Ouvidoria sejam levadas a sério e implementadas com eficácia. A Ouvidoria, muitas vezes, opera como um canal independente dentro do organograma institucional, reportando-se diretamente às instâncias superiores, como a presidência ou direção geral da instituição. Isso confere ao órgão uma autonomia relativa, essencial para que possa desempenhar suas funções sem sofrer influências indevidas ou pressões externas que possam comprometer sua imparcialidade e efetividade.

Segundo o que consta do Manual de Ouvidoria Pública (2007), as Ouvidorias são estruturadas em torno de um ouvidor principal, que atua como líder da Ouvidoria e é responsável por definir as diretrizes de atuação do órgão.

O ouvidor principal, em geral, é escolhido com base em critérios que incluem sua capacidade técnica, conhecimento jurídico e administrativo, bem como sua imparcialidade e comprometimento com a ética pública. Essa posição requer habilidades não apenas técnicas, mas também de liderança e comunicação, uma vez que o ouvidor deve ser capaz de negociar com as diferentes áreas da administração pública e, ao mesmo tempo, garantir que os direitos dos cidadãos sejam respeitados.

Além do ouvidor principal, as Ouvidorias contam com uma equipe de apoio, que pode incluir analistas, atendentes e outros profissionais responsáveis pelo recebimento, processamento e encaminhamento das manifestações recebidas. Essa equipe desempenha um papel crucial na filtragem das demandas, classificando-as de acordo com sua urgência e complexidade. Segundo o que se encontra prescrito no Manual de Ouvidoria Pública (2007), essa divisão de responsabilidades é fundamental para que as Ouvidorias possam lidar com o grande volume de demandas que chegam diariamente. A eficiência desse modelo organizacional depende de uma coordenação eficaz entre todos os membros da equipe, que devem trabalhar em conjunto para garantir que cada manifestação seja tratada de maneira adequada.

Esse modelo organizacional é desenhado para garantir que as demandas dos cidadãos sejam tratadas de maneira eficiente e eficaz, com respostas rápidas e transparentes. A eficiência operacional das Ouvidorias é essencial para manter a credibilidade do órgão junto ao público. Quando o cidadão percebe que suas queixas estão sendo tratadas com seriedade e que as respostas são fornecidas em prazos razoáveis, isso fortalece a confiança na instituição e encoraja uma participação cidadã mais ativa.

Nesse sentido, o uso de sistemas informatizados para o gerenciamento das manifestações tem-se mostrado uma ferramenta indispensável. Essas plataformas tecnológicas permitem não apenas o registro e acompanhamento das

demandas, mas também a geração de relatórios gerenciais que auxiliam na identificação de padrões e tendências, facilitando assim a tomada de decisões estratégicas dentro da administração pública.

Outro ponto importante relacionado à estrutura organizacional das Ouvidorias públicas é a necessidade de capacitação contínua dos membros da equipe. O tratamento adequado das manifestações exige que os funcionários estejam bem-informados sobre as normas e regulamentos internos da instituição, bem como sobre os direitos dos cidadãos. De acordo com o Manual de Ouvidoria Pública (2007), programas de treinamento regulares são essenciais para garantir que a equipe esteja preparada para lidar com a diversidade de questões que chegam à Ouvidoria, desde simples reclamações até denúncias mais complexas que exigem uma investigação aprofundada.

Além disso, a organização da Ouvidoria deve ser flexível o suficiente para se adaptar às mudanças no ambiente institucional e às demandas dos cidadãos. A ouvidoria moderna precisa estar preparada para lidar com novos desafios, como o aumento da participação digital e as demandas crescentes por transparência e responsabilidade pública. Isso implica a necessidade de uma gestão proativa, em que o ouvidor e sua equipe não apenas respondem às manifestações, mas também identificam oportunidades de melhoria contínua nos serviços públicos oferecidos pela instituição.

Com base ainda no Manual de Ouvidoria Pública (2007), a estrutura organizacional da Ouvidoria precisa estar alinhada com a missão institucional do órgão público ao qual está vinculada. A Ouvidoria não pode atuar de forma isolada; é preciso que haja uma integração com as demais áreas da instituição para que suas recomendações sejam implementadas de maneira eficaz. Para isso, é fundamental que o ouvidor tenha uma boa articulação com a alta gestão e com os setores administrativos, garantindo que as resoluções propostas tenham um impacto real na melhoria dos serviços públicos e na satisfação do cidadão.

Nesses moldes, e seguindo os preceitos defendidos pelo Manual de Ouvidoria Pública (2007), a estrutura organizacional das Ouvidorias públicas no Brasil é desenhada de forma a assegurar que os interesses dos cidadãos sejam atendidos de maneira justa e eficaz. A atuação do ouvidor principal, apoiado por uma equipe qualificada e um sistema de gestão eficiente, é essencial para o sucesso desse modelo, que visa promover a transparência, a *accountability* e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Na mesma esteira de pensamento, e de acordo com Oliveira e Arruda (2021), a estrutura organizacional da Ouvidoria deve ser flexível e adaptável às especificidades de cada órgão, garantindo, assim, que o canal de comunicação seja efetivo. Ainda segundo Oliveira e Arruda (2021), o bom desempenho das Ouvidorias está ligado também ao uso de recursos tecnológicos que tornam mais ágil o recebimento e a análise das solicitações, além de permitirem que o próprio cidadão acompanhe o andamento das respostas.

Nesse direcionamento, a tecnologia tem sido um fator decisivo para a transformação das Ouvidorias públicas, não apenas em termos de eficiência operacional, mas também na maneira como essas instituições interagem com os cidadãos. O uso de sistemas informatizados e plataformas digitais tem permitido que as Ouvidorias modernizem seus processos, tornando-os mais rápidos, transparentes e acessíveis.

Conforme aponta Cardoso (2010), a adoção de plataformas como o e-Ouv, que concentram em um único sistema as manifestações da população, constitui um avanço relevante. Essas ferramentas digitais registram automaticamente reclamações, sugestões e elogios, possibilitando também o acompanhamento constante das demandas e a elaboração de relatórios detalhados sobre seu andamento e resultados. Esse processo amplia a capacidade das Ouvidorias de identificar problemas internos e implementar soluções com maior agilidade.

Além da eficiência interna, a tecnologia amplia o alcance das Ouvidorias. Ferramentas, como aplicativos móveis, portais on-line e *chatbots*, colocam o cidadão no centro da administração pública, facilitando o acesso a esses mecanismos de controle social em qualquer lugar e a qualquer momento. De acordo com a análise de Oliveira e Arruda (2021), o emprego de tecnologias inovadoras, incluindo a inteligência artificial, pode redefinir o funcionamento das Ouvidorias, tornando-as mais ativas na resolução de demandas. Esse tipo de recurso possibilita a organização e a priorização automática das manifestações recebidas, o que contribui para que situações mais urgentes sejam tratadas com rapidez e eficiência.

Para Oliveira e Arruda (2021), a integração de tecnologias, como *big data* e *machine learning*, abre novas oportunidades para a melhoria contínua das Ouvidorias. A capacidade de analisar grandes volumes de dados em tempo real permite que as Ouvidorias identifiquem padrões de comportamento e reclamações recorrentes, o que pode fornecer ideias para a formulação de políticas públicas mais eficazes. Essas ferramentas também ajudam as Ouvidorias a se anteciparem a problemas emergentes, identificando tendências antes que se tornem crises, permitindo uma gestão mais eficiente e preventiva.

Outro aspecto importante do uso da tecnologia nas Ouvidorias é a democratização do acesso. Antes da digitalização, o cidadão dependia de canais tradicionais, muitas vezes burocráticos e presenciais, para fazer suas reclamações. Agora, com a *internet* e dispositivos móveis, o processo é simplificado, encurtando distâncias e superando barreiras físicas. Seguindo o pensamento de Oliveira e Arruda (2021), aplicativos de Ouvidoria, por exemplo, não só permitem o registro de manifestações, mas também o acompanhamento de todo o processo em tempo real. Essa transparência no fluxo de informações é fundamental para a construção de confiança entre os cidadãos e a administração pública.

Além disso, a tecnologia permite uma interação mais fluida e humanizada, mesmo em ambientes digitais. A adoção de chatbots e assistentes virtuais possibilita que os cidadãos obtenham respostas instantâneas para dúvidas recorrentes e instruções claras para lidar com situações mais complexas. Essa automação contribui para que as equipes de Ouvidoria direcionem seu tempo a casos mais delicados, ao mesmo tempo em que aprimora a experiência do público, que passa a contar com um atendimento mais ágil e assertivo. Conforme apontam Oliveira e Arruda (2021), a oferta de suporte básico imediato por meio dessas ferramentas representa um avanço significativo, sobretudo em órgãos que recebem um grande volume de manifestações diariamente.

Outro impacto relevante da tecnologia é na transparência e *accountability*. As plataformas digitais facilitam o compartilhamento de relatórios e resultados, permitindo que a sociedade civil acompanhe a atuação das Ouvidorias de maneira mais próxima. Ao disponibilizar essas informações publicamente, as Ouvidorias reforçam seu compromisso com a prestação de contas e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos. Esse nível de transparência, impulsionado pela tecnologia, também incentiva a participação cidadã, uma vez que o cidadão sente que suas manifestações têm um impacto real e podem resultar em mudanças concretas.

Nesses moldes e segundo o que Oliveira e Arruda (2021) apresentam, a utilização da tecnologia nas Ouvidorias não apenas melhora a eficiência e acessibilidade, mas também posiciona essas instituições como elementos-chave na transição para uma administração pública mais moderna e centrada no cidadão. No entanto, é importante destacar que a adoção dessas tecnologias deve ser acompanhada de medidas para garantir a inclusão digital.

Muitos cidadãos ainda enfrentam dificuldades de acesso à *internet* e às



plataformas digitais<sup>6</sup>, o que pode criar novas barreiras à participação. Por isso, além de expandir os serviços digitais, é necessário investir em políticas que garantam a universalização do acesso à tecnologia e à *internet*, assegurando que as Ouvidorias continuem a ser um instrumento verdadeiramente democrático e inclusivo.

Nesse formato, a modernização das Ouvidorias com o uso da tecnologia não apenas melhora a eficiência operacional, mas também transforma a maneira como os cidadãos interagem com o governo. A tecnologia proporciona maior transparência, agilidade e inclusão, fortalecendo o papel das Ouvidorias como canais essenciais de participação cidadã e controle social.

### 3.5 Ouvidoria e Cidadania Digital

Com base na dissertação de Mendonça (2024), é possível ampliar a discussão sobre o monopólio da violência e a reorganização da exclusão no Brasil contemporâneo ao integrar o conceito de cidadania on-line e a inclusão digital como novos elementos do controle social. Enquanto Elias (1994) argumenta que o processo civilizador desloca a violência para estruturas institucionais mais sutis, Mendonça (2024) destaca que, no contexto digital, a exclusão e a desigualdade persistem, mas sob novas formas, especialmente no acesso à justiça e à participação política.

Assim como o Estado moderno monopoliza as violências física e simbólica, a transição para a digitalização da cidadania também impõe barreiras que limitam o acesso de grupos historicamente marginalizados, perpetuando desigualdades estruturais por meio da exclusão digital.

Mendonça (2024) ressalta que a cidadania on-line se tornou um aspecto

---

<sup>6</sup> Quase 6 (seis) milhões de brasileiros (Helder, 2024).

essencial da participação democrática e do acesso à justiça, permitindo que cidadãos interajam com o Estado, exerçam seus direitos e fiscalizem os poderes públicos. No entanto, o autor enfatiza que a desigualdade digital constitui um novo mecanismo de exclusão, restringindo o pleno exercício da cidadania daqueles que não possuem acesso ou alfabetização digital adequados.

Essa dinâmica pode ser compreendida à luz de Elias (1994), pois reflete a continuidade do processo civilizador, no qual formas sutis de controle são implementadas para restringir a participação de determinados grupos, sem a necessidade do uso explícito da coerção. No Brasil, onde a exclusão sempre esteve atrelada a critérios raciais e socioeconômicos, a digitalização das instituições e dos serviços públicos, sem políticas efetivas de inclusão, pode reforçar ainda mais as desigualdades, criando um novo espaço para a segregação institucionalizada.

A digitalização das Ouvidorias públicas e do sistema judiciário, conforme analisado por Mendonça (2024), exemplifica como a tecnologia pode tanto ampliar quanto restringir o acesso à justiça. A implementação de vários PID no Tribunal de Justiça de Rondônia (TJRO) foi uma iniciativa voltada a reduzir barreiras digitais e proporcionar maior acessibilidade a grupos marginalizados. No entanto, a simples existência desse mecanismo não garante automaticamente a democratização da justiça, pois, como ressaltado por Elias (1994), a estrutura de poder e controle social se adapta a novos contextos, garantindo que as hierarquias de dominação sejam preservadas. O acesso à justiça digital, portanto, precisa ser compreendido dentro dessa lógica de reorganização do poder e da violência institucionalizada, em que as barreiras tecnológicas podem funcionar como novas formas de exclusão e controle.

Dessa maneira, a relação entre o processo civilizador discutido por Elias (1994) e a análise de Mendonça (2024) evidenciam que a transição da violência explícita para mecanismos institucionais de controle não se restringe ao plano

físico, mas se estende ao espaço digital. No Brasil, onde a desigualdade estrutural já exclui grande parte da população do pleno exercício da cidadania, a falta de inclusão digital pode ser vista como mais um elemento do processo civilizador, no qual a exclusão não se manifesta por meio da coerção direta, mas sim através da limitação do acesso a recursos e direitos fundamentais. Assim, o conceito de cidadania digital torna-se essencial para compreender as novas formas de segregação e exclusão, que, longe de desaparecerem, apenas se adaptam a novas realidades tecnológicas.

Para Cardoso (2010), um dos principais desafios da digitalização é a necessidade de garantir que os dados fornecidos pelos cidadãos sejam protegidos contra acessos não autorizados e que sua privacidade seja preservada. Em um contexto em que a desinformação e o autoritarismo se apresentam como ameaças, é essencial que as Ouvidorias invistam em sistemas robustos de segurança cibernética.

A proteção de dados pessoais tornou-se uma prioridade, especialmente após a promulgação de leis, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), no Brasil, que estabelece diretrizes claras para o tratamento de informações sensíveis. A LGPD é a legislação brasileira que regula o tratamento de dados pessoais por empresas, entidades públicas e privadas, visando proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade. Inspirada no Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) da União Europeia, a LGPD entrou em vigor em setembro de 2020 e estabeleceu regras claras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de informações pessoais.

Cardoso (2010) destaca que as Ouvidorias, ao digitalizarem seus processos, devem adotar práticas rigorosas de segurança para garantir que a confiança dos cidadãos não seja abalada. Ainda segundo o que o autor (2010) apresenta, um vazamento de informações, além de prejudicar a credibilidade da

instituição, pode desencorajar a participação dos cidadãos, especialmente em contextos em que o medo de represálias é uma preocupação real.

O meio digital impõe o desafio de lidar com a propagação de informações falsas, fator que pode enfraquecer a credibilidade das instituições democráticas. Segundo Oliveira e Arruda (2021), as Ouvidorias desempenham um papel estratégico nesse contexto, funcionando como fontes seguras de comunicação capazes de desmentir boatos e corrigir distorções que circulam online. Para que essa função seja exercida de forma eficiente, é fundamental que contem com recursos tecnológicos adequados para acompanhar o fluxo de informações na rede e agir com rapidez diante de possíveis episódios de desinformação.

Nesse sentido, outro aspecto importante da digitalização das Ouvidorias é a inclusão digital. Embora o acesso à *internet* e a dispositivos móveis tenha crescido consideravelmente nas últimas décadas, ainda há uma parcela significativa da população brasileira que enfrenta dificuldades para acessar essas tecnologias.

Essa desigualdade digital pode criar novas formas de exclusão, uma vez que os cidadãos sem acesso à *internet* ficam impedidos de participar dos processos de Ouvidoria digital. As Ouvidorias, portanto, enfrentam o desafio de garantir que sua transição para o ambiente digital não exclua grupos vulneráveis, como pessoas de baixa renda, idosos e populações em áreas rurais.

Para isso, é crucial que as Ouvidorias também mantenham canais de atendimento tradicionais, como o atendimento presencial e telefônico, enquanto desenvolvem estratégias para expandir o acesso digital, seja por meio de iniciativas governamentais de inclusão digital ou parcerias com organizações da sociedade civil.

Além da questão da inclusão, a modernização das Ouvidorias também demanda uma adaptação das próprias equipes. A transformação digital requer que os profissionais das Ouvidorias adquiram novas competências tecnológicas para

lidar com as ferramentas digitais de maneira eficaz.

Isso inclui desde o uso de sistemas de gestão de informações até o entendimento dos mecanismos de segurança digital e privacidade de dados. Oliveira e Arruda (2021) apontam para a ideia de que, para que as Ouvidorias se consolidem como instrumentos de cidadania digital, é fundamental investir na capacitação contínua dos servidores públicos, de modo a garantir que eles estejam preparados para lidar com os desafios e as oportunidades que a digitalização oferece.

A digitalização também altera a dinâmica de participação cidadã. Ao facilitar o acesso e a comunicação entre o cidadão e o Estado, as plataformas digitais aumentam as expectativas por respostas mais rápidas e soluções mais ágeis. Isso pressiona as Ouvidorias a adaptarem seus fluxos de trabalho para garantir que as demandas digitais sejam tratadas com a mesma atenção e seriedade que os canais tradicionais.

No entanto, é importante equilibrar a rapidez com a qualidade das respostas. A digitalização não deve levar a um atendimento superficial, mas, sim, a uma otimização dos processos que permita maior profundidade na análise das manifestações e na resolução dos problemas apresentados.

Nessa esteira de pensamento, a introdução de tecnologias avançadas, como a IA e os algoritmos, no contexto das Ouvidorias públicas, traz um vasto potencial para otimizar a gestão das manifestações recebidas. Como sinalizado, essas ferramentas tecnológicas têm a capacidade de analisar grandes volumes de dados de maneira rápida e eficiente, identificando padrões de comportamento e de reclamações que, de outra forma, poderiam passar despercebidos pelos métodos tradicionais.

Com essa análise preditiva, as Ouvidorias podem antecipar problemas emergentes antes que se transformem em grandes crises, permitindo uma atuação mais proativa e estratégica no atendimento das demandas dos cidadãos. No

entanto, essa transição para um sistema mais automatizado também levanta importantes questões éticas e operacionais.

A utilização de IA e algoritmos nas Ouvidorias precisa ser implementada com precaução, uma vez que decisões automatizadas podem sofrer falta de imparcialidade ou transparência, especialmente quando os critérios de análise e resposta não são claros ou auditáveis.

Cardoso (2010) alerta para a necessidade de que essas tecnologias sejam introduzidas de maneira criteriosa, com mecanismos que garantam que as decisões tomadas por sistemas automatizados sejam não apenas eficientes, mas também justas e passíveis de revisão por instâncias humanas. Isso inclui a necessidade de desenvolver algoritmos que não perpetuem preconceitos ou desigualdades e de assegurar que as decisões possam ser explicadas e auditadas, garantindo a confiança dos cidadãos no processo.

Além disso, à medida que as Ouvidorias se digitalizam e incorporam essas novas tecnologias, é fundamental enfrentar os desafios associados à proteção de dados e à privacidade. O processamento de grandes volumes de informações sensíveis exige a adoção de robustos sistemas de segurança cibernética, de modo a proteger as informações dos cidadãos contra acessos indevidos ou vazamentos de dados.

A confiança do público na Ouvidoria depende diretamente da capacidade dessas instituições de garantir que as informações fornecidas serão tratadas com o mais alto grau de confidencialidade e segurança. A introdução de IA deve, portanto, ser acompanhada de uma estrutura de governança tecnológica que priorize a proteção de dados e que esteja alinhada às melhores práticas internacionais de segurança da informação, seguindo os preceitos de boa relação entre as inteligências, as tecnologias e a ética, conforme o que foi apontado por Coeckelbergh (2023).

Outro aspecto importante a ser considerado é o impacto que a automação

e a digitalização podem ter na relação entre as Ouvidorias e os cidadãos. Enquanto as tecnologias de IA podem agilizar o processo de resposta, há o risco de que a automação reduza a interação humana, um fator que, em muitos casos, é essencial para resolver problemas complexos ou sensíveis.

O atendimento humanizado é uma das marcas das Ouvidorias, e a implementação de IA não deve comprometer essa característica. Pelo contrário, na esteira do que defende Coeckelbergh (2023), a IA deve ser vista como uma ferramenta de suporte, capaz de lidar com tarefas mais rotineiras, mas sempre deixando espaço para que os agentes humanos intervenham quando necessário, especialmente em casos que exigem maior sensibilidade ou uma abordagem personalizada.

Oliveira e Arruda (2021) ressaltam que a modernização das Ouvidorias, através da digitalização e do uso de tecnologias emergentes, é uma evolução necessária para que essas instituições continuem a desempenhar seu papel essencial de mediadoras entre o cidadão e o Estado. O uso de IA e outros recursos digitais permite que as Ouvidorias ampliem seu alcance e melhorem sua eficácia, mas isso deve ser feito de maneira equilibrada e responsável, garantindo que a transparência e a responsabilidade continuem a ser os pilares centrais dessas instituições.

Além de otimizar o atendimento, a modernização tecnológica também tem o potencial de democratizar ainda mais o acesso às Ouvidorias. Ferramentas digitais permitem que um número maior de cidadãos, em diferentes regiões e com diferentes níveis de acesso, possa participar ativamente e expressar suas preocupações de maneira mais ágil e eficiente.

Entretanto, essa expansão digital deve ser acompanhada por medidas que garantam a inclusão de todos os cidadãos, especialmente aqueles que ainda enfrentam barreiras tecnológicas. Garantir que as plataformas digitais sejam acessíveis e que os cidadãos possuam as habilidades necessárias para usá-las

eficazmente é tão importante quanto a implementação das próprias tecnologias.

A digitalização e a adoção de IA nas Ouvidorias oferecem um conjunto de oportunidades significativas para aumentar a eficiência, ampliar o acesso e melhorar a capacidade de resposta dessas instituições. No entanto, essas inovações devem ser implementadas com uma visão clara das questões éticas, operacionais e de inclusão que elas trazem consigo.

A modernização deve ser vista como um processo contínuo, em que a tecnologia é uma aliada para fortalecer o papel das Ouvidorias como agentes de promoção da cidadania, da transparência e da justiça social. Em um país marcado por heranças históricas de escravidão e autoritarismo, que ainda refletem dinâmicas de desumanização, é essencial que o foco dessas transformações permaneça no atendimento humanizado e eficaz das demandas dos cidadãos. Somente assim as Ouvidorias poderão desempenhar plenamente seu papel na reconstrução de relações mais justas e inclusivas.

Mendonça (2024) reforça essa análise ao abordar a relação entre a digitalização das instituições públicas e a inclusão digital, destacando que, embora as tecnologias possam potencializar a participação cidadã, também carregam desafios significativos. A desigualdade de acesso às ferramentas digitais pode criar uma nova camada de exclusão, limitando a capacidade de determinadas parcelas da população de se beneficiarem plenamente dos avanços tecnológicos.

Esse cenário se torna particularmente problemático no Brasil, onde a desigualdade socioeconômica tem reflexo direto na distribuição de recursos tecnológicos, gerando um paradoxo entre o avanço da modernização estatal e a permanência de barreiras estruturais que dificultam a efetiva democratização dos serviços públicos.

Nesse sentido, a adoção da IA pelas Ouvidorias e outras instâncias de controle social precisa ser acompanhada por estratégias que minimizem os



impactos da exclusão digital. De acordo com Mendonça (2024), a digitalização dos processos de participação pública pode-se tornar um mecanismo de inclusão quando acompanhada de políticas de acessibilidade, mas também pode ser um instrumento de controle e exclusão, caso não sejam considerados os desafios estruturais que impedem o acesso igualitário à tecnologia. A implementação de PID, como observado na experiência do TJRO, pode servir como um modelo a ser seguido para garantir que a modernização das Ouvidorias não reforce desigualdades já existentes.

Nesse entendimento, de acordo com Cardoso (2010), a Ouvidoria pública tem-se mostrado um instrumento indispensável para a promoção da cidadania e da transparência no setor público. Ao longo dos anos, seu papel evoluiu de uma função meramente administrativa para uma ferramenta de controle social essencial, que possibilita ao cidadão um espaço para reivindicar direitos e promover melhorias nos serviços públicos.

Para que as Ouvidorias públicas alcancem seu pleno potencial, é necessário que se adaptem às novas realidades tecnológicas e digitais. A cidadania digital oferece um novo horizonte para a atuação das Ouvidorias, permitindo que estas sejam mais eficazes no combate às práticas autoritárias e na promoção de uma administração pública mais transparente e inclusiva.

Por fim, as Ouvidorias públicas representam um avanço significativo no fortalecimento da democracia e da participação cidadã no Brasil. Para continuarem sendo eficazes, elas precisam acompanhar as mudanças tecnológicas e adaptar suas práticas à era digital, de modo que possam continuar desempenhando seu papel de forma relevante e impactante.

A perspectiva apresentada por Mendonça (2024) sugere que, embora as novas tecnologias possam ser agentes facilitadores da participação cidadã, elas também impõem desafios que precisam ser enfrentados de maneira crítica e planejada. Dessa forma, a modernização das Ouvidorias não deve ser apenas um

processo técnico, mas uma iniciativa que promova a equidade e o fortalecimento da democracia digital, garantindo que todos os cidadãos tenham acesso igualitário aos canais de participação e controle social.

• .



## **METODOLOGIA**

## 4 METODOLOGIA

Nesta seção, apresenta-se a metodologia adotada na pesquisa, que tem como foco a atuação da Ouvidoria do TJPE na garantia do direito à informação como forma de acesso à justiça. A Ouvidoria é tratada aqui como um elo fundamental entre a sociedade e o Judiciário pernambucano, promovendo transparência e contribuindo para o aprimoramento dos serviços judiciais. Criada em 1998, atende às normas constitucionais e à LAI (Lei nº 12.527/2011), sendo responsável por receber, examinar e encaminhar manifestações da população. Além disso, desempenha funções estratégicas na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e na formulação de políticas ligadas a direitos humanos, proteção de dados e eficiência administrativa.

### 4.1 Contextualização da Pesquisa

Inicialmente, a proposta da pesquisa era abordar as inovações tecnológicas no Poder Judiciário e a situação dos excluídos digitais, conectando esse tema à minha atuação profissional, enquanto Oficiala de Justiça. Contudo, devido à indisponibilidade de documentos necessários, essa abordagem foi reconsiderada. Após conversas aprofundadas com meu orientador, Dr. José Welhington, que trouxe maior clareza ao direcionamento da pesquisa, definiu-se como eixo principal investigar a concretização do direito à informação como forma de acesso à justiça.

Essa decisão culminou na proposta de realizar uma análise documental junto à Ouvidoria do TJPE, local onde exerço minhas atividades profissionais. O objetivo foi verificar como o direito à informação, especialmente no contexto da LAI, é implementado no atendimento aos cidadãos.

A pesquisa adotou, além de levantamento bibliográfico, a análise

documental como metodologia principal, com base na sistematização e categorização dos dados, conforme proposto por Minayo (2014), que compreende essa abordagem como uma forma de interpretar criticamente documentos institucionais à luz de um problema de pesquisa.

Os dados, obtidos por meio de solicitações formais à Ouvidoria, foram organizados e analisados com apoio de ferramentas como o Excel, permitindo identificar padrões temáticos e recorrências nas manifestações. Essa análise foi complementada por uma leitura qualitativa.

## 4.2 Delimitação Temporal

O recorte temporal, inicialmente planejado para abranger o período de 2012 a 2023, foi ajustado para o primeiro semestre de 2020 devido ao tempo disponível para confecção deste estudo. Essa delimitação permitiu uma abordagem mais precisa da documentação disponível, concentrando-se em manifestações relacionadas à transparência, à fiscalização e ao fomento à pesquisa acadêmica. Não se furta do fato de que outros trabalhos poderão abordar o *corpus* de maneira estendida e não se pretende com este recorte esgotar o que fora ofertado em termos de possibilidades de análise. Tanto as categorias selecionadas quanto o recorte temporal se justificam pela possibilidade, encetada pela pesquisadora e seu orientador, de reunir, organizar e analisar os dados de forma viável e eficiente.

O ano de 2020 foi escolhido, porque, ao se analisarem as manifestações registradas junto à Ouvidoria nesse período, identificou-se uma concentração expressiva de demandas e recorrências que permitiram observar, com maior nitidez, os elementos centrais das categorias analíticas definidas. Nesse recorte, foi possível visualizar, de forma mais consistente, os três eixos que orientam a pesquisa, quais sejam: (i) o fomento à pesquisa acadêmica, a partir de solicitações que mencionavam o uso de dados da Ouvidoria em trabalhos científicos; (ii) a

fiscalização e transparência, evidenciada em manifestações que cobravam publicidade e clareza nos atos administrativos; e (iii) o direito à informação como acesso à justiça, observável nas manifestações fundamentadas na LAI. Assim, 2020 se configurou como um marco empírico representativo, por reunir volume, diversidade e densidade suficientes de registros que sustentam as categorias em análise.

A coleta de dados envolveu solicitações formais à Ouvidoria do TJPE e as respostas conferidas por este órgão. Esse recorte estratégico possibilitou uma leitura mais refinada do material, favorecendo a identificação de padrões, recorrências e desafios vinculados ao exercício do direito à informação no contexto do Poder Judiciário.

### 4.3 Fonte de Dados

A principal fonte de informações deste trabalho foi o banco de dados da Ouvidoria do TJPE, no qual as manifestações dos cidadãos são registradas e tratadas. A análise dos dados, amparada por Minayo (2014) e orientada segundo a perspectiva da análise de conteúdo de Bardin (2016), concentrou-se em selecionar, num primeiro momento, demandas relacionadas às seguintes categorias:

- **Fomento à Pesquisa Acadêmica:** Identificar contribuições da Ouvidoria para a produção de conhecimento;
- **Fiscalização e Transparência:** Analisar a aderência às exigências de transparência pública; e
- **Direito à Informação como Acesso à Justiça:** Examinar manifestações fundamentadas na LAI.

## 4.4 Solicitações Específicas

Foi solicitada (Ver Apêndice A), através do endereço eletrônico oficial da Ouvidoria (<https://portal.tjpe.jus.br/web/ouvidoria/fale-com-o-tjpe>), a disponibilização de:

- Todas as questões apresentadas pelos usuários relativas à LAI, bem como as respostas fornecidas; e
- Ações e projetos desenvolvidos pelo TJPE para atender às recomendações do CNJ, conforme o que se encontra prescrito nas Recomendações nº 101/2021 e nº 130/2022. A primeira aborda os excluídos digitais e a segunda trata da ampliação do acesso por meios tecnológicos.

## 4.5 Fundamentação e Procedimentos Metodológicos

Além de pesquisa bibliográfica, utilizamos análise documental, valendo-se de uma abordagem qualitativa, que exige rigor intelectual, sistematização e coerência com os objetivos da investigação (Patton, 1980). Esse processo inclui a organização das informações, categorização dos dados e interpretação dos achados de forma a sintetizar informações e identificar padrões significativos (Sá-Silva; Almeida; Guindani, 2009). Para tal, recorre-se, muitas vezes, à Análise de Conteúdo proposta por Bardin (2016), que oferece um conjunto estruturado de procedimentos para o tratamento dos dados, permitindo a decomposição do material em unidades significativas, sua categorização temática e a posterior inferência com base em critérios objetivos. Essa abordagem facilita a identificação de regularidades, contradições e sentidos implícitos nos documentos analisados, contribuindo para uma compreensão mais aprofundada do objeto de estudo. Para tal:

- Utilizaram-se técnicas apropriadas para o manuseio e análise dos documentos;
- Elaborou-se uma matriz categórica para a análise, baseada em categorias estabelecidas pela literatura, mas aberta a novas tendências, e em categorias emergentes no material estudado; e
- Realizou-se uma descrição analítica fundamentada no referencial teórico, organizando-se os dados em categorias e conectando-os com estudos anteriores.

Esse esforço por detectar padrões, temas e categorias no material analisado é um processo criativo e detalhado, exigindo decisões cuidadosas sobre a relevância e a significância dos dados para os objetivos da pesquisa (Patton, 1980).

#### 4.6 Perspectivas e Relevância

A análise das manifestações no banco de dados da Ouvidoria permitiu avaliar:

- Como as manifestações relacionadas à LAI promovem o exercício da cidadania e o acesso à informação.

Este trabalho busca contribuir não apenas para o fortalecimento da transparência e do direito à informação, mas também para compreender os desafios e os avanços no acesso à justiça no contexto do TJPE.

#### 4.7 Triagem e Categorização

O processo de triagem e categorização do *corpus* de análise foi realizado a partir de uma tabela de dados no Excel, enviada pelo próprio TJPE, em resposta à solicitação feita à Ouvidoria desse órgão do Poder Judiciário, utilizando-se funcionalidades de organização e filtragem para otimizar a análise. Inicialmente,



os dados foram reorganizados no próprio Excel, valendo-se do recurso de Tabelas Dinâmicas, garantindo-se, assim, que todas as colunas relevantes, como “Categoria”, “Descrição” e “Resposta”, estivessem devidamente formatadas e organizadas para facilitar as operações subsequentes. Essa formatação inicial visou assegurar que o conjunto de dados estivesse estruturado de forma a permitir a criação de Tabelas Dinâmicas e a aplicação de filtros e segmentações.

Para a reorganização das categorias, foi construída uma Tabela Dinâmica a partir da base de dados, com o objetivo de proporcionar uma visualização mais clara das distribuições e frequências de cada categoria. Esse recurso permitiu a identificação de inconsistências e sobreposições de categorias, facilitando o processo de reclassificação. Adicionalmente, foi utilizado um campo calculado dentro da Tabela Dinâmica para realizar ajustes específicos, como a separação de uma única categoria em subcategorias distintas, levando-se em consideração um recorte temporal.

A fim de realizar uma revisão das categorias existentes, foram aplicados filtros e segmentações nas colunas de interesse, permitindo a visualização segmentada de grupos específicos. Por exemplo, foi utilizado um filtro na coluna “Categoria” para listar apenas as entradas categorizadas como “Outros”, possibilitando uma reclassificação manual ou automatizada por meio de fórmulas linguísticas condicionais, a exemplo da conjunção subordinativa condicional “SE” (para hipotetizar, testar e confirmar as classificações). Essa etapa possibilitou o refinamento das categorias, alocando entradas ambíguas ou genéricas em novas categorias.

Com base na análise, foi criado um campo adicional para “Resumo” ou “Tema”, utilizando-se as funções ÍNDICE e CORRESP (comandos do Excel), a fim de realizar uma categorização automatizada por meio de palavras-chave. Esse agrupamento permitiu a identificação de temas específicos, como tecnologia ou fomento à pesquisa, facilitando a organização do *corpus* de acordo com esses

agrupamentos temáticos.

Para o recorte temporal dos dados, foi aplicado um filtro na coluna de “Data de Cadastro” com o intuito de isolar os registros compreendidos entre os anos de 2012 e 2023, e, posteriormente, o período mais curto adotado, neste caso, o primeiro semestre de 2020. A partir desse recorte, foi gerada uma nova Tabela Dinâmica para realizar análises direcionadas a este último período, garantindo-se que as novas categorias fossem aplicadas de forma consistente e que os resultados pudessem ser comparados em termos temporais.

Foi aplicada uma filtragem personalizada na coluna “Resposta” para excluir entradas que não continham informações relevantes, como respostas automáticas e/ou genéricas do tipo “resposta enviada por e-mail” (quando a Ouvidoria informava ao usuário que a resposta havia sido diretamente encaminhada por outra Unidade competente e, portanto, no processo de filtragem, só havia como acessar a essa resposta genérica dada pela Ouvidoria, mas não a que havia sido encaminhada pela referida Unidade) ou “não há informações disponíveis”. Esses registros foram movidos para uma aba separada para manter a integridade do *corpus* principal. Esse processo assegurou que a análise fosse conduzida para levar em consideração apenas registros pertinentes.

Na última etapa, foi realizada uma análise de frequência e repetição das entradas, utilizando-se contadores<sup>7</sup> nas Tabelas Dinâmicas, o que possibilitou a visualização da distribuição dos temas ao longo do tempo e a identificação de questões recorrentes. Esse procedimento facilitou a elaboração de gráficos e relatórios, que forneceram uma visão detalhada das principais categorias e temas presentes no *corpus*.

Nos Anexos A, B, C, é possível visualizar os recortes realizados e

---

<sup>7</sup> Os contadores dizem respeito a uma tarefa realizada por um programa de informática que contabiliza o número de vezes que um termo aparece e onde aparece para poder definir uma categoria.

reunidos em quadros com relação aos dados constantes do arquivo em Excel enviado pela Ouvidoria do TJPE, relacionados respectivamente a pedidos de fomento à pesquisa acadêmica; à fiscalização e transparência; e ao direito à informação como acesso à justiça. No Anexo D, por sua vez, é possível visualizar uma representação imagética da primeira folha do referido arquivo enviado pela Ouvidoria do TJPE, contendo dados do ano de 2020.



## **ANÁLISE DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO TJPE NA CONCRETIZAÇÃO DO DIREITO À INFORMAÇÃO**

## 5 ANÁLISE DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO TJPE NA CONCRETIZAÇÃO DO DIREITO À INFORMAÇÃO

Nesta seção, apresentam-se as análises, amparando-se pelos procedimentos metodológicos destacados anteriormente. As tabelas a seguir foram elaboradas para ilustrar a organização das categorias referentes ao último recorte realizado para a pesquisa. Após a elaboração das tabelas e organização das categorias, foram realizadas análises qualitativas complementares para aprofundar os *insights* sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria do TJPE. O enfoque esteve na compreensão do conteúdo das interações registradas, indo além da categorização inicial para avaliar o impacto prático dessas demandas nos contextos institucional e acadêmico.

A metodologia envolveu a utilização de ferramentas analíticas para mapear padrões textuais e semânticos, incluindo-se a aplicação de algumas técnicas de análise de conteúdo para a análise dos dados, tais como a análise documental textual. Esse procedimento, por sua vez, envolveu a identificação de termos e expressões recorrentes nas descrições e respostas fornecidas pela Ouvidoria, o que permitiu inferir tendências e preocupações específicas dos cidadãos em relação ao direito à informação. Para isso, foram utilizados recursos avançados de processamento de texto, como análise de frequência de palavras-chave e nuvens de palavras (no Excel), gerando visualizações que sintetizam os temas mais abordados.

Essa abordagem metodológica integrada assegura que os resultados apresentados não apenas reflitam a realidade do banco de dados analisado, mas também contribuam para uma visão mais ampla e crítica sobre o papel da Ouvidoria como promotora do acesso à informação e da transparência no âmbito do Poder Judiciário.

**Tabela 1 – Quantidade de perguntas e respostas por categoria**

<b>Categoria</b>	<b>Quantidade de Perguntas</b>	<b>Quantidade de Respostas</b>
<b>Fiscalização e Transparência</b>	21	21
<b>Fomento à Pesquisa Acadêmica</b>	11	11
<b>Direito à Informação</b>	6	6

**Fonte:** Elaboração própria com base nos dados obtidos junto à ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco (2024).

A análise da Tabela 1 revela que a maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria do TJPE está relacionada à fiscalização e transparência, o que demonstra o interesse dos cidadãos em acompanhar e controlar a atuação do Poder Judiciário, especialmente em temas sensíveis, como concursos públicos e gestão de cargos. Esse comportamento evidencia uma sociedade atenta e comprometida com a busca por *accountability* e legalidade, utilizando a Ouvidoria como um canal legítimo de controle social.

Por outro lado, o número expressivo de manifestações voltadas ao fomento à pesquisa acadêmica indica que a instituição também é reconhecida como um espaço de acesso a informações relevantes para a produção científica, o que reforça o papel da Ouvidoria na promoção da transparência ativa e no diálogo com a sociedade civil.

Embora o número de registros relacionados diretamente ao direito à informação seja menor, esse dado não diminui a importância do tema, mas sugere que parte dessas demandas pode ter sido classificada em outras categorias ou que ainda exista um desconhecimento sobre os instrumentos disponíveis, como a LAI. No Quadro 1, abaixo, mostram-se dados que reforçam esse argumento.

**Quadro 1 – Temática mais frequente por categoria**

<b>Fiscalização e Transparência</b>	Concurso Público e Cargos
<b>Fomento à Pesquisa Acadêmica</b>	Solicitação de Dados para Pesquisas
<b>Direito à Informação</b>	Acesso a Informações Judiciais

**Fonte:** Elaboração própria com base nos dados obtidos junto à ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco (2024).

Percebe-se, assim, que os resultados apontam para a necessidade de ampliar ações de divulgação e educação sobre o direito à informação, ao mesmo tempo em que confirmam a relevância da Ouvidoria como um instrumento essencial de participação cidadã e aproximação entre o Judiciário e a sociedade. Nesse cenário, a necessidade de ações educativas se torna evidente. Informar melhor o público sobre a existência e o funcionamento da LAI, bem como sobre o papel da Ouvidoria como canal de acesso a essas garantias, pode ajudar a fortalecer a cidadania ativa e a ampliar o uso consciente dos instrumentos legais disponíveis.

## **5.1 Ouvidoria no Poder Judiciário do Estado de Pernambuco**

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco (c2025) atua como principal canal de comunicação entre o cidadão e o Judiciário pernambucano, com a missão de aproximar a Justiça do cidadão, ouvindo as opiniões da população sobre os serviços oferecidos, prestando informações e sempre buscando aprimorar a qualidade do atendimento e garantir a satisfação dos usuários.

Criada pela Resolução TJPE nº 105, de 1º de outubro de 1998 (Tribunal de Justiça de Pernambuco, 1998), com redação atribuída pelo Código de Organização Judiciária do Estado de Pernambuco (Pernambuco, 2007) e em consonância com as disposições do parágrafo 7º do artigo 103-B da Constituição da República, a Ouvidoria tem por finalidade contribuir para a elevação dos

padrões de transparência, presteza, eficiência e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares do Poder Judiciário.

A Ouvidoria do Poder Judiciário, em atenção à Resolução nº 215/2015 do Conselho Nacional de Justiça (2016), é a responsável por operacionalizar o SIC no Poder Judiciário do Estado de Pernambuco, a fim de dar efetividade à LAI, garantindo, assim, o efetivo direito constitucional de obter dos órgãos públicos informações de interesse particular, ou de interesse geral ou coletivo, em conformidade com o artigo 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

A referida normativa, fundamentada na LAI, estabelece que qualquer pessoa – física ou jurídica – pode encaminhar seu pedido de acesso à informação por meio do SIC, seja via internet, correspondência ou atendimento presencial. Segundo o que consta da própria Resolução nº 215/2015 (Conselho Nacional de Justiça, 2016), essa ferramenta é essencial para promover a transparência e facilitar o acesso dos usuários aos serviços e informações do TJPE, garantindo que, sempre que a informação requerida já esteja disponível, o seu fornecimento seja imediato, em conformidade com os princípios da publicidade e da eficiência administrativa.

Entretanto, na hipótese de ser necessário realizar o levantamento de dados ou proceder à verificação de legalidade para o fornecimento da informação, o prazo máximo para a resposta é de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, desde que o usuário previamente informado sobre a necessidade dessa prorrogação (Tribunal de Justiça de Pernambuco, 2023). Compreende-se que essa medida tende a assegurar não apenas a celeridade, mas também a integridade e a confiabilidade das informações disponibilizadas, refletindo o compromisso institucional com os direitos de acesso à informação e a responsabilidade na gestão pública.

Caso a solicitação de acesso à informação seja indeferida, total ou parcialmente, o usuário tem garantido, pela LAI, o direito de interpor recurso no



prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da data de notificação da negativa. Conforme orientações disponibilizadas pelo próprio Tribunal de Justiça de Pernambuco (Tribunal de Justiça de Pernambuco, 2023) o recurso deve ser encaminhado pelo mesmo sistema informatizado utilizado para a solicitação inicial – via SIC – e, então, dirigido à autoridade hierarquicamente superior àquela que proferiu a decisão. Em outros termos, o recurso encaminhado via SIC é dirigido a uma autoridade hierarquicamente superior à que respondeu inicialmente ao pedido, garantindo-se que a decisão possa ser reexaminada por um nível decisório mais alto e, se for o caso, revista.

No caso de novo indeferimento, o usuário poderá apresentar um segundo recurso, também no prazo de 10 (dez) dias a partir da nova notificação. Esse novo recurso será dirigido à Presidência do TJPE, que deverá se manifestar de forma fundamentada sobre o pleito. De acordo com a referida Resolução nº 215/2015 (Conselho Nacional de Justiça, 2016), essas etapas recursais visam garantir o contraditório e a ampla defesa no exercício do direito à informação, assegurando ao cidadão meios de contestar eventuais omissões ou negativas indevidas da Administração Pública. Trata-se, portanto, de um mecanismo que reforça a cultura da transparência e do controle social, pilares de um Judiciário democrático e acessível.

Nessa trilha, com o objetivo de tratar da competência, finalidade e procedimentos adotados pela Ouvidoria, o Órgão Especial do Tribunal de Justiça, no uso das suas atribuições legais e regimentais, por meio da Resolução nº 505, de 18 de setembro de 2023 (Tribunal de Justiça de Pernambuco, 2023), tornou público o novo Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Justiça do Poder Judiciário do Estado de Pernambuco, apresentada pelo Ouvidor-Geral, o Desembargador Francisco Eduardo Gonçalves Sertório Canto, e recepcionado pelo Órgão Especial, na sessão de 18.09.2023.

Nesse contexto, a Ouvidoria desempenha um papel essencial na

operacionalização do SIC, assegurando o cumprimento da LAI. Essa legislação garante o direito constitucional de acesso a informações públicas, individuais, coletivas ou gerais, também conforme o que se encontra previsto no artigo 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

Ressalta-se, assim, que a institucionalização da Ouvidoria se fundamenta em diversos instrumentos normativos que fortalecem sua atuação. Entre os principais, estão a LAI (Lei nº 12.527/2011), a Resolução nº 215/2015 do CNJ, a Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), e a LA lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), complementada pela Resolução nº 432 do Conselho Nacional de Justiça (2021b), que adapta a aplicação da LGPD ao Judiciário. Esses marcos legais consolidam as bases para a organização, funcionamento e competência da Ouvidoria, promovendo a transparência e o fortalecimento da cidadania.

Com essas diretrizes, a Ouvidoria do TJPE reafirma seu compromisso em aprimorar os padrões de atendimento e promover o diálogo entre a sociedade e o Judiciário, permitindo que os cidadãos participem ativamente da defesa e do exercício de seus direitos.

A institucionalização da Ouvidoria do TJPE, através das normas mencionadas, foi um marco significativo, pois, por meio desse instrumento, tem-se o estabelecimento da organização, funcionamento, competência do referido órgão, permitindo aos cidadãos, como mencionado, a participação do exercício dos seus direitos. A seguir, são destacados alguns dos principais pontos resultantes dessa formalização.

## **5.2 Atribuições da Ouvidoria Geral do TJPE**

No Capítulo II, intitulado Das Competências e Atribuições, especificamente na Seção I, que trata da Competência da Ouvidoria-Geral da Justiça, o regimento interno do TJPE estabelece um conjunto detalhado de

atribuições conferidas a esse órgão. Entre suas principais responsabilidades, destaca-se o dever de examinar, classificar e encaminhar as manifestações recebidas, tanto do público externo quanto interno, especialmente aquelas que envolvam possíveis falhas na prestação jurisdicional, excessos ou erros cometidos por servidores(as) e magistrados(as), sempre respeitada a competência da Corregedoria-Geral da Justiça:

Art. 12. Compete à Ouvidoria-Geral da Justiça: I - examinar e encaminhar as manifestações recebidas, do público externo e interno, e classificá-las quanto à natureza, cientificando os interessados, sobremaneira aquelas cujo objeto seja a eventual lacuna na prestação dos serviços, excessos e erros cometidos por servidores(as) e Magistrados(as), observada a competência da Corregedoria-Geral de Justiça; II - promover diligências visando à obtenção de dados necessários ao atendimento dos interessados/as, junto aos setores administrativos e órgãos auxiliares da instituição, acerca de atos praticados em seu âmbito; III - determinar, de imediato, o arquivamento das manifestações, nas seguintes hipóteses: a) quando o conteúdo da solicitação não traduzir irregularidade imputável a membro ou servidor(a) do Poder Judiciário; b) quando não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça; c) quando houver manifestação de providências incompatíveis com as atribuições da Ouvidoria-Geral da Justiça, cientificando, em todos os casos, os interessados. IV - determinar o arquivamento das manifestações, nas seguintes hipóteses: a) quando a solicitação for atendida pela unidade competente; b) quando a solicitação tiver perdido seu objeto; c) quando, após submetida ao Ouvidor(a)-Geral da Justiça e, não tenha sido considerada de competência da Ouvidoria. V - encaminhar manifestação diretamente à Presidência, à Corregedoria ou ao Conselho da Magistratura, nas hipóteses de suas competências, quando se tratar de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, para a adoção das providências cabíveis; VI - prestar, quando solicitado, à Presidência do Tribunal e ao Corregedor-Geral da Justiça, informações acerca do perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria; VII - fomentar intercâmbio e propor a celebração de convênios de cooperação com órgãos congêneres de outros poderes ou instituições, com vistas à consecução dos seus objetivos; VIII - em consonância com o

art. 5º, §3º, inciso II, da Constituição Federal, da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 e da Resolução n. 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), gerir e executar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), acessível por canais eletrônicos e presenciais, em local e condições apropriadas para: a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações, e, sempre que possível, o seu fornecimento imediato; d) encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber e; e) promover recomendações ao TJPE de modo a aperfeiçoar o serviço prestado. IX - promover e zelar pelos direitos humanos, incluídos os direitos das mulheres, da infância e juventude, da preservação do meio ambiente e de toda e qualquer população vulnerável; X - contribuir para o planejamento e a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei Geral de Proteção de Dados n. 13.709, de 14 de agosto de 2018; XI - aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria; XII - aferir o serviço desempenhando pelas unidades judiciárias e administrativas do Tribunal, a fim de propor recomendações para melhor prestação do serviço público (Tribunal de Justiça de Pernambuco, 2025).

O texto normativo também define que cabe à Ouvidoria promover diligências junto aos setores internos, com o objetivo de obter dados que viabilizem respostas usuários; encaminhar manifestações a instâncias superiores, como a Presidência do Tribunal ou a Corregedoria, nos casos de indícios graves; arquivar demandas quando não houver relação com a competência institucional da Ouvidoria; e, especialmente, gerir o SIC, em conformidade com a LAI (Lei nº 12.527/2011), a Constituição Federal (art. 5º, § 3º) e a Resolução nº 215/2015 do CNJ.

Do ponto de vista normativo, observa-se que a Ouvidoria desempenha um papel essencial como canal institucional de escuta ativa e resposta cidadã, permitindo o diálogo direto entre a população e o Poder Judiciário. Essa função reforça a concretização de direitos fundamentais, como o acesso à informação e,

por extensão, o acesso à justiça – entendido como a possibilidade de os cidadãos buscarem o reconhecimento e a efetivação de seus direitos perante o Estado.

Assim sendo, à luz dos textos normativos, as ouvidorias têm o dever de transformar as manifestações sociais em insumos para o aprimoramento institucional e para o fortalecimento da democracia participativa. Além disso, ao acolher manifestações de públicos diversos – especialmente de grupos vulnerabilizados –, a Ouvidoria atua também na promoção de direitos humanos, na transparência pública e na qualificação dos serviços prestados, sendo, portanto, um espaço estratégico para a escuta qualificada e para a transformação institucional contínua. Por outro lado, a partir das reclamações e sugestões recebidas, é também voltada para aperfeiçoar os serviços prestados, melhorando as relações de trabalho organizacional.

Sobre a Competência do(a) Ouvidor(a)-Geral da Justiça, chama-se a atenção para o conteúdo do artigo 13, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de Pernambuco (2025):

Art. 13. Compete ao(a) Ouvidor(a)-Geral da Justiça: I - exercer a direção das atividades da Ouvidoria Judiciária, podendo regulamentar regras adicionais aos procedimentos internos e atualizar as regras existentes; II - quando for o caso, decidir sobre o encaminhamento das manifestações às unidades competentes, incluídas as denúncias anônimas; III - aprovar e encaminhar sugestão inserida na OG Recomenda; IV - analisar e, sendo o caso, encaminhar elogios, reclamações e denúncias, dirigidas a servidores(as) e magistrados(as); V - gerir e zelar pelo cumprimento das disposições do art. 5º, §3º, inciso II, da Constituição Federal e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamentam o acesso à informação; VI - solicitar e estabelecer interligações com todos os órgãos e unidades administrativas e judiciárias da instituição visando à consecução dos objetivos preconizados pela Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamentam o acesso à informação; VII - recomendar à Escola Judicial de Pernambuco (ESMAPE) a realização de cursos para os(as) servidores(as) lotados(as) na Ouvidoria-Geral, assim como,

para as demais unidades judiciárias e administrativas, de acordo com necessidade e disponibilidade; VIII - recomendar aos órgãos e às unidades deste Tribunal a adoção de medidas tendentes a melhorar a qualidade, eficiência e economicidade do trabalho prestado pelo Poder Judiciário, com reflexos na Ouvidoria Geral da Justiça e demais órgãos do Tribunal dentro do programa OG Recomenda; IX - encaminhar à Presidência do Tribunal de Justiça, para a devida aprovação pelo Conselho da Magistratura, o relatório semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, até 30(trinta) dias após o encerramento do período; X - encaminhar à Presidência do Tribunal de Justiça, para conhecimento, os relatórios anual e bienal das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, até 30(trinta) dias após o encerramento do período; XI - compor o Conselho da Magistratura, como membro nato, conforme Emenda Regimental n. 14, de 21 de fevereiro de 2022.

Com base no exposto acima, depreende-se que o(a) ouvidor(a) exerce uma função essencial no acolhimento das manifestações dos cidadãos, atuando como elo entre a sociedade e a instituição. Sua atuação deve estar fundamentada em princípios como a ética, a transparência, a cidadania e, sobretudo, o respeito ao processo democrático. Cabe a essa figura transformar as manifestações recebidas em demandas institucionais legítimas, capazes de gerar impacto e provocar reflexões e mudanças dentro da organização.

Outro aspecto relevante é que o(a) ouvidor(a), ao analisar sistematicamente as manifestações, tem a oportunidade de identificar padrões recorrentes, problemas estruturais e necessidades sociais urgentes. A partir dessa escuta qualificada, pode emitir recomendações aos gestores, subsidiando a formulação ou o aperfeiçoamento de políticas públicas. Nesse sentido, a Ouvidoria se consolida como um instrumento permanente de escuta, transformação e aprimoramento da gestão pública, contribuindo para a efetividade dos direitos e para a construção de um serviço público mais responsivo e democrático. Ainda nessa trilha, cabe ao Ouvidor Substituto:

Art. 14. Compete ao Ouvidor Substituto: I - substituir

administrativamente o Ouvidor(a)-Geral da Justiça nos seus afastamentos e ausências, inclusive no Conselho da Magistratura; II - representar a Ouvidoria-Geral da Justiça quando da impossibilidade da presença ou impedimento do Ouvidor(a)-Geral da Justiça em eventos.

Nesses termos, por meio deste órgão, os cidadãos podem expressar opiniões, solicitar informações, fazer reclamações, apresentar sugestões ou elogios e encaminhar denúncias. Esse trabalho fortalece a transparência, aprimora a qualidade dos serviços oferecidos e consolida o direito fundamental de acesso à informação.

Conforme o que se encontra disposto no Capítulo II, Seção I, do Regimento Interno da Ouvidoria, o órgão tem como missão principal examinar, encaminhar e acompanhar as manifestações recebidas do público interno e externo. Entre suas competências, destaca-se o processamento de demandas relacionadas a falhas na prestação de serviços, excessos e eventuais irregularidades cometidas por servidores(as) ou magistrados(as), sempre em articulação com a Corregedoria-Geral da Justiça quando necessário.

A Ouvidoria também realiza diligências para coleta de dados junto aos setores administrativos, organiza os pedidos de informação e garante respostas adequadas e tempestivas. Situações sem relação com as atividades do TJPE ou fora da competência da Ouvidoria são arquivadas, com a devida notificação aos interessados.

Além disso, o órgão fomenta intercâmbios e parcerias com outras instituições públicas e privadas, visando o aperfeiçoamento de seus serviços. Outro papel importante é o apoio à formulação de políticas públicas, especialmente no campo da proteção de dados pessoais, conforme o que se encontra previsto na LGPD e na Resolução nº 432/2021 do CNJ, bem como a promoção de direitos humanos e a inclusão de populações vulneráveis.

O Ouvidor-Geral da Justiça, desembargador designado pelo Presidente

do Tribunal, exerce a direção das atividades da Ouvidoria durante um período de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido para o mesmo cargo por igual período. Entre suas atribuições, estão a análise e encaminhamento de manifestações, a gestão do SIC, a recomendação de cursos de capacitação para servidores e a elaboração de relatórios periódicos sobre as atividades desenvolvidas, submetidos à Presidência e ao Conselho da Magistratura.

O Ouvidor-Geral também compõe, como membro nato, o Conselho da Magistratura, conforme o que se encontra disposto na Emenda Regimental nº 14/2022 (Tribunal de Justiça de Pernambuco, 2022). O Ouvidor Substituto é responsável por substituir o Ouvidor-Geral em casos de afastamento, assumindo as funções administrativas e representativas necessárias.

A Ouvidoria do TJPE é composta pelo Ouvidor-Geral, Vice-Ouvidor-Geral, servidores e colaboradores que desempenham funções administrativas e de atendimento. No biênio 2024-2026, a estrutura conta com o Desembargador Waldemir Tavares de Albuquerque Filho como Ouvidor-Geral e o Desembargador Antônio Fernando Araújo Martins como Vice-Ouvidor-Geral. A equipe administrativa inclui servidores experientes e colaboradores dedicados, que atuam no atendimento telefônico, presencial e virtual.

Localizada na Rua Dr. Moacir Baracho, nº 207, no bairro de Santo Antônio, Recife-PE, a Ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, oferecendo atendimento presencial. O órgão também disponibiliza o Balcão Virtual, acessível pelo *site* do TJPE, e atendimento telefônico pelos números 0800 081 5251 e 159. Outros meios incluem WhatsApp (81 99159-5727), correspondência e o formulário on-line na aba “Fale com o TJPE”. Essas iniciativas ampliam o acesso à Ouvidoria, permitindo maior transparência e interação com o público.

A introdução de sistemas informatizados para o gerenciamento de manifestações representa um avanço significativo. Antes, as reclamações



dependiam exclusivamente de canais presenciais e burocráticos. Agora, a tecnologia possibilita acesso simplificado, superando barreiras físicas e agilizando a resposta às demandas. Dessa forma, o TJPE reafirma seu compromisso com a democratização da Justiça e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços.

É importante destacar que, embora o avanço tecnológico tenha trazido benefícios significativos no que se refere ao acesso aos órgãos públicos e aos canais institucionais de comunicação, esse progresso não é isento de contradições. Em determinadas circunstâncias, a digitalização pode representar um novo obstáculo ao exercício de direitos, sobretudo quando se considera que uma parcela expressiva da população brasileira ainda não dispõe dos recursos materiais, técnicos e estruturais indispensáveis para acessar adequadamente os meios tecnológicos.

Entre as principais dificuldades observadas, destaca-se a falta de acessibilidade para pessoas com deficiência, sejam elas visuais, auditivas ou motoras, especialmente quando as plataformas digitais não oferecem leitores de tela, tradução em Libras ou interfaces adaptadas. Além disso, o excesso de burocracia nos sistemas informatizados – com múltiplas etapas de preenchimento e validação de dados – pode tornar o acesso ainda mais complexo. Soma-se a isso a ausência de habilidades tecnológicas, o que atinge, em particular, pessoas idosas ou aquelas com menor familiaridade digital, dificultando a navegação, o envio de documentos e a compreensão dos trâmites. Assim, a desigualdade digital impõe limites concretos ao direito à informação e, por consequência, ao acesso à justiça, exigindo do Estado ações que garantam inclusão, acessibilidade e simplicidade nos processos.

De todo modo, a Ouvidoria do TJPE desempenha papel fundamental na coleta de dados sobre a satisfação dos usuários, o que contribui para o aprimoramento das unidades judiciais e administrativas. A partir das

manifestações recebidas, o órgão identifica falhas e propõe recomendações que fortalecem a eficiência institucional. Também promove a proteção dos direitos humanos e o acesso à informação, especialmente em temas relacionados à infância, juventude, mulheres e populações vulneráveis.

Por meio da atuação integrada com a Presidência, a Corregedoria e outros órgãos do TJPE, a Ouvidoria consolida-se como um instrumento indispensável para o diálogo entre sociedade e Judiciário, aprimorando a relação de confiança e garantindo o pleno exercício da cidadania.

Conforme o que foi destacado anteriormente, o uso de sistemas informatizados para o gerenciamento de manifestações tem-se revelado uma ferramenta indispensável para a democratização do acesso à Justiça. Antes, os cidadãos dependiam exclusivamente de canais tradicionais, muitas vezes burocráticos e restritos ao atendimento presencial, para registrar reclamações ou demandas. Com o avanço da tecnologia, a *internet* e os dispositivos móveis tornaram o processo mais simples e acessível, encurtando distâncias e eliminando barreiras físicas que dificultavam a interação direta com o Poder Judiciário.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria abrangem uma ampla gama de demandas, como pedidos de informação, solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias. Durante o processamento dessas demandas, é assegurado o caráter de discrição, confidencialidade e veracidade das informações apresentadas pelos usuários.

Sempre que necessário, a Ouvidoria pode solicitar esclarecimentos adicionais aos servidores ou autoridades competentes, com o objetivo de fornecer respostas completas e adequadas às questões levantadas. Esse modelo de atuação reforça o compromisso do TJPE em atender às necessidades da sociedade de maneira eficiente e transparente.

## 5.3 Ouvidoria On-Line

A cidadania digital, de fato, abre novas possibilidades para a atuação das ouvidorias, representando um avanço significativo na promoção da participação cidadã. Por meio das plataformas digitais, amplia-se o acesso à informação, cria-se um canal direto e mais ágil entre o cidadão e a administração pública e fortalece-se a transparência institucional. Nesse contexto, o ambiente digital contribui para o fomento dos direitos fundamentais, facilitando o exercício da cidadania e estreitando os laços entre os sujeitos de direito e as instituições democráticas.

No entanto, como sinalizado, esse cenário não está isento de contradições. A expansão da cidadania digital também expõe as desigualdades estruturais no acesso às tecnologias, o que pode aprofundar a exclusão de grupos sociais que já se encontram em situação de vulnerabilidade. A ausência de políticas públicas voltadas à inclusão digital, aliada à complexidade de algumas plataformas e à falta de acessibilidade para pessoas com deficiência ou com baixa escolarização, revela um paradoxo: ao mesmo tempo em que promove inclusão, o recurso digital pode também gerar novos mecanismos de exclusão. Assim, embora a tecnologia seja uma ferramenta potente para a aproximação entre cidadãos e instituições, seu uso deve ser acompanhado de estratégias que assegurem equidade, simplicidade e acessibilidade, de modo que a cidadania digital não se torne um privilégio de poucos, mas um direito de todos.

### 5.3.1 Construção cidadã digital e fomento à pesquisa acadêmica

Em tempos marcados pela transformação digital das instituições públicas, torna-se urgente refletir sobre os caminhos da cidadania e da construção do conhecimento em uma sociedade hiperconectada. A cidadania digital, mais do que a simples familiaridade com ferramentas tecnológicas, exige uma postura

crítica, ética e ativa diante das relações sociais, políticas e institucionais mediadas pela tecnologia. Isso significa formar sujeitos capazes de compreender os contextos em que estão inseridos, interpretar informações com autonomia e participar de forma consciente da vida pública, inclusive por meio da produção de conhecimento.

Nesse sentido, a pesquisa científica ocupa papel central. Ela não apenas permite o aprofundamento em temas que atravessam o cotidiano – muitas vezes tratados de forma superficial –, como também contribui para a formulação de soluções fundamentadas e socialmente relevantes. Para Spaller (2022), a pesquisa acadêmica tem impacto direto no desenvolvimento da sociedade, ao gerar descobertas e fomentar o pensamento crítico. Ainda segundo a autora, esse tipo de pesquisa funciona como ferramenta de formação e transformação, na medida em que capacita o estudante a elaborar hipóteses, questionar realidades e construir novos saberes.

Ao discutir sobre o que é pesquisa, Gil (1994, p. 17) ensina que ela “é definida como o [...] procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados”.

Fonseca (2002, p. 11), por seu turno, apresenta o seguinte conceito de ciência:

É o saber produzido através do raciocínio lógico associado à experimentação prática. Caracteriza-se por um conjunto de modelos de observação, identificação, descrição, investigação experimental e explanação teórica de fenômenos. O método científico envolve técnicas exatas, objetivas e sistemáticas. Regras fixas para a formação de conceitos, para a condução de observações, para a realização de experimentos e para a validação de hipóteses explicativas. O objetivo básico da ciência não é o de descobrir verdades ou de se constituir como uma compreensão plena da

realidade. Deseja fornecer um conhecimento provisório, que facilite a interação com o mundo, possibilitando previsões confiáveis sobre acontecimentos futuros e indicar mecanismos de controle que possibilitem uma intervenção sobre eles.

De acordo com as observações de Fonseca (2002), é fundamental destacar que o conhecimento científico se diferencia de outras modalidades do saber, pois envolve métodos lógicos, seguindo uma sistemática de ações, que inclui observação e experimentação, por exemplo. É através disso que as hipóteses formuladas podem ser validadas, fornecendo um conhecimento provisório, que pode ser revisado conforme novos dados forem surgindo.

De acordo com Spaller (2022), no processo que envolve a pesquisa científica não basta apenas a vontade do pesquisador em realizá-la, é imprescindível ter conhecimento sobre o assunto e desenvolver os métodos e formas de como se dará a pesquisa. É relevante dizer que “o conhecimento científico é realizado pela investigação científica através de seus métodos” (Spaller, 2022, p. 9).

Apesar da importância de estudos sobre a utilização dos métodos, estes não são objeto de análise neste estudo. A intenção aqui é perceber como a Ouvidoria, que é um canal de comunicação, pode desempenhar um papel no apoio à comunidade acadêmica – que inclui pesquisadores, professores, estudantes e a administração da instituição. Ao facilitar a comunicação, as ouvidorias podem promover a disseminação de informações, servindo de ambiente propício para a investigação científica e a produção acadêmica em várias áreas do conhecimento.

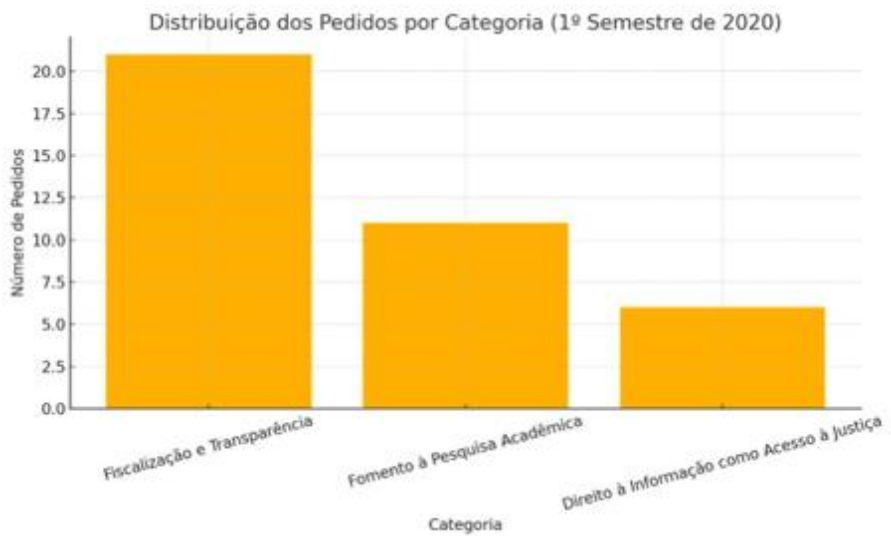
Nesse sentido, como a Ouvidoria pode tornar-se numa fonte de apoio a pesquisas acadêmicas? E, conseqüentemente, como essas pesquisas podem servir de *feedback* para a ouvidoria melhorar a qualidade de seus serviços?

As pesquisas servem para avaliar a qualidade dos serviços da Ouvidoria, o que precisa ser melhorado, o que está funcionando, e, à medida que a Ouvidoria

consegue fornecer essas informações para as pesquisas, as pesquisas acadêmicas acabam sendo uma forma de melhoria da construção democrática.

No ano de 2020, no primeiro semestre, a Ouvidoria do TJPE registrou 11 (onze) manifestações na categoria fomento à pesquisa acadêmica (Figura 1). Todas elas relativas a teses, dissertações, trabalhos de conclusão de curso (TCC), artigos científicos.

**Figura 1 – Quantidade de perguntas e respostas por categoria**



**Fonte:** Elaboração própria com base nos dados obtidos junto à ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco (2024).

Na Figura 1, evidencia-se que a Ouvidoria do TJPE recebeu, no primeiro semestre de 2020, 11 (onze) manifestações diretamente vinculadas ao fomento à pesquisa acadêmica. Esse número, embora menor em comparação com outras categorias, revela um movimento importante de aproximação entre o meio acadêmico e o Poder Judiciário. Pesquisadores – especialmente estudantes de graduação e pós-graduação – têm recorrido à Ouvidoria como fonte legítima de dados para embasar suas produções científicas.

Esse tipo de demanda aponta para um potencial ainda pouco explorado: a Ouvidoria como ponte entre o conhecimento científico e a administração pública. Ao fornecer informações para esses trabalhos, a Ouvidoria não apenas cumpre sua função de transparência ativa, mas também estimula a produção de conhecimento qualificado sobre o próprio sistema de justiça. Em contrapartida, os resultados dessas pesquisas podem servir como um retorno estratégico – um *feedback* indireto, mas valioso – para a própria Ouvidoria. A partir das análises e conclusões produzidas por estudos acadêmicos, é possível identificar falhas operacionais, gargalos de comunicação, potencialidades não exploradas e, principalmente, formas mais eficazes de prestar serviço à população.

Esse processo cria um círculo virtuoso: a Ouvidoria fornece insumos para pesquisas, que por sua vez promovem análises que podem ser aproveitadas para replanejar ou aprimorar os serviços públicos prestados. Nesse sentido, a pesquisa acadêmica não é apenas beneficiária da transparência institucional, mas torna-se um instrumento de construção democrática, contribuindo ativamente para o aperfeiçoamento da governança e da participação cidadã.

Assim, o número de manifestações sobre fomento à pesquisa, apresentado no Quadro 2, não deve ser lido apenas como um dado quantitativo, mas como um sinal da relevância desse diálogo entre ciência e serviço público. Fortalecer esse vínculo é estratégico para a evolução da Ouvidoria enquanto espaço não apenas de escuta, mas também de aprendizado institucional contínuo.

**Quadro 2 – Pedidos de fomento à pesquisa acadêmica**

Número do Pedido	Data	Pedido Resumido	Resposta Resumida
00090/2020	08/01/2020	Informações sobre teletrabalho no 2º grau (quantitativo, metas, benefícios) e dados de	82 servidores em teletrabalho; metas definidas por gestores; benefícios: economia,

		processos 2018-2019.	celeridade, produtividade e qualidade.
00479/2020	29/01/2020	Solicitação de log de eventos do PJe da 1ª Vara Cível da Capital (2019) para pesquisa em Mineração de Processos.	Relatório disponibilizado via link com senha.
01066/2020	07/02/2020	Dados do JECriminal de Olinda (2016-2018): nº de processos, soluções, tipos de delitos e perfil dos envolvidos.	Relatório com dados de processos fornecido; dados demográficos não disponíveis por necessidade de pesquisa manual.
01347/2020	14/02/2020	Informações sobre comarcas e varas de Infância, Juventude e Família em PE, e projetos de criação de novas varas.	Respostas detalhadas sobre quantidade e localização das varas; documentos de Projetos de Lei não localizados.
01258/2020	12/02/2020	Informações sobre o projeto de nova interface gráfica do sistema PJe (UIKIT.PJE.JUS).	Projeto em andamento; benefícios: celeridade, acessibilidade, linearidade e flexibilidade; sem previsão de implantação.
02802/2020	30/04/2020	Informações sobre a Justiça Itinerante em PE: funcionamento, estrutura, profissionais, dados atendidos.	Programa existente desde 2017; estrutura com ônibus adaptado; realiza 4 ações mensais; informações adicionais via e-mail.
02970/2020	08/05/2020	Dados do projeto de Constelação Familiar no TJPE: quantidade de processos e resultados obtidos.	Informado sobre o programa "Um novo olhar para conciliar"; dados não disponíveis por fechamento do fórum na pandemia.
03735/2020	05/06/2020	Informações sobre uso de Inteligência Artificial no TJPE.	Material explicativo sobre o projeto ELIS enviado.



04004/2020	12/06/2020	Quantidade de processos físicos e eletrônicos por Comarca em PE.	Resposta com informações anexadas sobre o tema.
04051/2020	19/06/2020	Acesso a base de dados do TJPE com valores e teor das decisões judiciais.	Resposta enviada via Google Drive ao e-mail fornecido.
04186/2020	29/06/2020	Autorização para pesquisa documental de inquéritos policiais de suicídio arquivados.	Pedido orientado ao Ministério Público de PE; Ouvidoria do TJPE arquivou o caso.

**Fonte:** Elaboração própria com base nos dados obtidos junto à ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco (2024).

Todas essas solicitações são importantes, tendo em vista a possibilidade de a Ouvidoria contribuir com um apoio às pesquisas acadêmicas, sendo elas mediadoras de demandas sociais das mais variadas especificidades. Os dados coletados e analisados ajudam a perceber assuntos que são importantes e muitas vezes para se identificarem problemas; trata-se de problemas individuais que poderão ser abordados em trabalhos coletivos.

No Quadro 2, em que se reúnem os 11 (onze) pedidos registrados na Ouvidoria do TJPE na categoria Fomento à Pesquisa Acadêmica, revela-se a importância estratégica da Ouvidoria como facilitadora da interação entre o Judiciário e a comunidade acadêmica. Este papel é essencial para viabilizar o acesso às informações necessárias para a produção de conhecimento científico e para consolidar a transparência e a cidadania.

A atuação da Ouvidoria no contexto da LAI revela-se de grande relevância, especialmente no que se refere à promoção da transparência pública e ao fortalecimento do controle social. Embora a referida legislação não trate diretamente da pesquisa acadêmica, ela assegura o direito de acesso a informações públicas, o que representa um recurso valioso para pesquisadores

que buscam dados e documentos produzidos por instituições públicas. Desde que respeitados os limites legais, como a proteção da intimidade, da segurança e do sigilo legalmente protegido, a LAI permite que pesquisadores formulem pedidos formais para subsidiar suas investigações científicas.

Além disso, a LAI estabelece o princípio da transparência ativa, isto é, o dever das instituições públicas de divulgar proativamente informações de interesse coletivo ou geral, independentemente de solicitações. Essa prática pode incluir a disponibilização de bases de dados, relatórios, pesquisas institucionais, estatísticas e estudos técnicos, os quais se configuram como fontes primárias relevantes para a produção acadêmica. Nesse cenário, a Ouvidoria exerce um papel estratégico ao intermediar o acesso à informação, orientando os usuários e contribuindo para uma cultura institucional voltada à democratização do conhecimento e à valorização da pesquisa científica como instrumento de transformação social.

Por meio de respostas claras, fundamentadas e tempestivas, a Ouvidoria assegura que pesquisadores e cidadãos em geral tenham acesso a dados públicos de interesse, fortalecendo a relação de confiança com o Judiciário. Essa prática confirma sua posição como instância estratégica de escuta qualificada, mediação e promoção da transparência dentro da administração pública. Sua atuação ultrapassa o atendimento de demandas pontuais, consolidando-se como ferramenta institucional voltada à democratização da informação e ao estímulo à cidadania ativa.

Um exemplo concreto é a Manifestação nº 00090/2020, feita por um pesquisador, que justificou seu pedido para fins de pesquisa que, envolvendo o teletrabalho, serviria para instruí-lo na elaboração de seu trabalho de mestrado relacionado ao tema justiça e sustentabilidade. A solicitação envolvia dados sobre o regime de teletrabalho no segundo grau de jurisdição, incluindo número de servidores, metas de produtividade e os impactos do modelo em termos de

economicidade e sustentabilidade. Em resposta, a Ouvidoria informou que 82 (oitenta e dois) servidores atuavam remotamente, explicou os critérios de metas com base na Resolução nº 227/2016 do CNJ e apresentou os efeitos positivos da iniciativa, como redução de custos, aumento da produtividade e uso racional dos recursos públicos. Essa resposta ilustra como o direito à informação pode servir de base para estudos alinhados à Agenda 2030 da ONU, especialmente ao ODS 16, que visa promover instituições eficazes, responsáveis e inclusivas. Trata-se de um tema importante, por estar relacionado ao modo como o TJPE envia esforços de cunho econômico, promovendo a redução de custos operacionais, racionalização de recursos, diminuição de custos com deslocamento. No que diz respeito à sustentabilidade, com a adoção do teletrabalho, ao evitar o deslocamento de alguns servidores aos tribunais, pode contribuir para reduzir as emissões de carbono, o que se ordena com os propósitos da minimização dos impactos ambientais, tendo em vista a redução de emissões de gases.

Outro caso emblemático é o pedido nº 01258/2020, em que um estudante solicitou dados para seu TCC, cujo tema foi “Falta de acessibilidade dos Advogados com deficiência visual total ao sistema PJe em Pernambuco”, valendo-se das seguintes palavras:

Desejo saber se há funcionários no TJPE com esse tipo de deficiência que trabalham com este sistema e como fazem para utilizá-lo, se não como colaboram, e quantos são. Também se há algum projeto de adaptação em andamento e qual. Acredito que minha pesquisa possa ao final ajudar de alguma forma para tal adequação no sistema PJe.

O usuário, ao fazer menção de que a sua pesquisa poderia ao final ajudar de alguma forma para tal adequação no sistema PJe, leva a perceber que o conteúdo dessa solicitação pode contribuir não só para a produção acadêmica, mas também no que diz respeito ao comprometimento com a transformação social. O usuário não apenas realizou a solicitação, como fez sugestões, demonstrando interesse de fazer parte da resolução do problema. A Ouvidoria

respondeu com informações sobre o projeto de reformulação da interface do sistema PJe, destacando a adoção do UIKIT.PJE.JUS, ferramenta desenvolvida pelo CNJ em parceria com o Tribunal de Justiça de Mato Grosso (TJMT). A resposta evidenciou os avanços propostos em termos de acessibilidade, agilidade e usabilidade do sistema, ressaltando a padronização da interface, inclusão de atalhos e opções de personalização. Esses dados não apenas subsidiaram a pesquisa acadêmica, como também refletiram o compromisso da Ouvidoria com a modernização dos serviços e a ampliação da inclusão digital.

Diante disso, fica evidente que a Ouvidoria cumpre um papel institucional de interlocução democrática, contribuindo para a geração de conhecimento socialmente relevante e alinhando suas ações aos princípios constitucionais da administração pública e às diretrizes internacionais de governança participativa.

Ao funcionar como espaço de escuta, resposta qualificada e mediação entre o cidadão e o Estado, a Ouvidoria reafirma sua relevância no fortalecimento da democracia. Mecanismos como este possibilitam a responsabilização pública e o exercício da cidadania ativa, reconhecendo o cidadão como sujeito de direitos e participante da construção de políticas mais inclusivas.

Assim, os exemplos apresentados, dos pedidos nº 00090/2020 e nº 01258/2020, ilustram com clareza a capacidade transformadora da Ouvidoria. O primeiro demonstra como a divulgação transparente e fundamentada em normas técnicas contribui para a avaliação de políticas públicas enquanto o segundo revela a importância da inclusão digital e do acesso à informação técnica como elementos estruturantes de um Judiciário mais acessível.

Nesse contexto, a Ouvidoria atua como agente da democratização do saber, alinhando-se à LAI (Lei nº 12.527/2011), promovendo uma cultura de transparência ativa e de corresponsabilidade na gestão pública.

Nesses termos, a experiência da Ouvidoria, conforme demonstrado,

valida a tese de que o direito à informação é não apenas um instrumento de acesso, mas um vetor de transformação institucional. Ao fomentar o engajamento crítico e ampliar o conhecimento sobre as práticas judiciais, a Ouvidoria não apenas responde: ela educa, empodera e fortalece a presença cidadã na dinâmica da justiça.

O impacto da pesquisa acadêmica no fortalecimento institucional do Judiciário é inegável. Ao atender às demandas da academia, a Ouvidoria colhe benefícios diretos do conhecimento gerado. Estudos acadêmicos podem identificar problemas estruturais, propor soluções práticas e colaborar para a formulação de políticas públicas. Por exemplo, trabalhos relacionados à sustentabilidade no contexto do teletrabalho e à acessibilidade no sistema eletrônico PJe têm o potencial de transformar práticas administrativas e promover um Judiciário mais eficiente e inclusivo.

Além disso, a pesquisa científica é um catalisador de inovação no Judiciário. O pedido 03735/2020, feito por um mestrando, está relacionado ao estudo da utilização da IA em todos os tribunais brasileiros. Ocorre que informações acerca de sua utilização é dispersa, e o referido usuário não conseguiu localizar no *site* do Tribunal notícias ou relatórios acerca desse novo instrumental. Atendendo ao pedido, a Ouvidoria informou que segue em anexo resposta enviada pela Unidade competente, “Segue material explicativo acerca do projeto ELIS, conforme solicitação”.

Essa resposta, que explora o uso de IA, ilustra como o conhecimento produzido pela academia pode ser traduzido em ferramentas tecnológicas que otimizam processos judiciais, reduzem custos e melhoram a prestação jurisdicional. A resposta da Ouvidoria a esses pedidos reflete a operacionalização do SIC, conforme estabelecido pela Resolução nº 215/2015 do CNJ, demonstrando a capacidade da Ouvidoria de integrar o Judiciário às demandas dispostas.

A atuação da Ouvidoria também reflete sua contribuição para a sustentabilidade acadêmica e institucional. Ao facilitar o acesso à informação, a Ouvidoria não apenas fortalece a pesquisa, mas também recebe *feedback* sobre seus serviços. Este ciclo de retroalimentação promove a melhoria contínua das práticas institucionais, criando um círculo de colaboração entre o Judiciário e a academia. A sistematização dos dados e o planejamento baseado nas demandas identificadas por meio desses pedidos são fundamentais para atender de forma eficaz às necessidades sociais e consolidar a confiança no sistema de Justiça.

Nesses termos, a análise dos pedidos reforça a Ouvidoria do TJPE como um pilar de transparência e um ponto de encontro entre o Judiciário e a sociedade acadêmica. Ao facilitar a produção de conhecimento científico, a Ouvidoria não apenas cumpre seu papel institucional, mas também contribui para a construção de um Judiciário mais acessível, eficiente e alinhado às demandas sociais. Esta atuação fortalece a cidadania, promove a democratização da informação e transforma o conhecimento em um instrumento para uma sociedade mais justa e participativa.

### **5.3.2 Transparência e fiscalização**

Vive-se em um momento em que falar em transparência e fiscalização remete a expectativas da sociedade, em virtude de que os portais da transparência permitem ao cidadão controle sobre diversos atos públicos que são de interesse da sociedade.

Sob essa temática, Ricas e Alves (2019, p. 141) afirmam que, “uma das mais efetivas ferramentas de controle social é a transparência dos atos governamentais”. Nesse cenário, a transparência e a fiscalização são práticas imprescindíveis para que haja uma governança pautada na ética e alinhada às necessidades do público.

Pensar nessa dimensão, dentro de qualquer organização, implica dizer

que a Ouvidoria exerce um papel essencial na construção de uma cultura de transparência e fiscalização. Trata-se de instrumento essencial para assegurar que os princípios de transparência sejam respeitados, e, por consequência, que práticas de fiscalização se fortaleçam através da participação ativa dos cidadãos.

É de fundamental importância definir transparência pública, o que, nos dizeres de Zuccolotto e Teixeira (2006, p. 36):

Transparência é ter condição de acesso a todas as informações sobre como o governo trabalha. A transparência quer dizer que a administração pública funciona de uma maneira aberta, baseada em princípios éticos, e é capaz de ser questionada a qualquer momento, em função da facilidade que têm os cidadãos e outros interessados em acessar as informações [...].

Ao adotar o princípio da transparência, os atos da administração pública são conhecidos pelos cidadãos sobre as mais variadas questões. Quando inexistente transparência ou há pouca transparência, é possível que ocorram condutas clientelistas, paternalistas e de corrupções.

Um modelo ideal de atuação da Ouvidoria Judiciária como instrumento de *accountability* no Poder Judiciário, de acordo com Fontana (2016, p. 196-197), seria caracterizado pela busca de:

[...] padrões mínimos de expectativas em relação ao funcionamento da justiça, ou seja, como a possibilidade da sociedade ou outro agente público exigir informações e justificativas em decorrência de atos, omissões, reconhecendo ainda a probabilidade de imposição de sanções. [...] Isto se fez necessário porque o Poder Judiciário começou a apresentar fragilidades como: demora processual, agentes utilizando-se dos bens da instituição em proveito próprio e de sua família, agindo com excesso de autoritarismo, sentenças sem uma fundamentação plausível, fazendo com que esta mudança e a prática *accountability* se tornasse necessária.

A citação de Fontana (2016) se encaixa de maneira pertinente no debate sobre a modernização das ouvidorias e seu papel na promoção da transparência e

da justiça social, tendo-se em mente que a necessidade de estabelecer padrões mínimos de expectativa em relação ao funcionamento da Justiça, bem como permitir que a sociedade exija informações e justificativas sobre os atos e omissões do Judiciário, reforça a ideia de que as ouvidorias devem atuar não apenas como canais de reclamação, mas também como instrumentos de fiscalização e controle democrático.

O diagnóstico de Fontana (2016) sobre as fragilidades do Poder Judiciário, incluindo a morosidade processual, o uso indevido de bens públicos e decisões judiciais sem fundamentação adequada, evidencia a urgência da prática de *accountability* para garantir maior eficiência e legitimidade ao sistema judicial. Esse ponto dialoga diretamente com a discussão sobre a digitalização das ouvidorias e o impacto da IA, pois, sem mecanismos eficazes de fiscalização e participação cidadã, a modernização tecnológica pode tornar-se uma ferramenta que perpetua desigualdades ao invés de combatê-las.

Dessa forma, Fontana (2016) reforça a necessidade de que a modernização das ouvidorias não se limite à incorporação de novas tecnologias, mas também inclua princípios de transparência, participação social e responsabilidade institucional. A prática de *accountability* no Judiciário, por meio de ouvidorias estruturadas e digitalizadas, pode fortalecer a confiança da população na Justiça, garantindo que as decisões e os processos judiciais sejam não apenas acessíveis, mas também sujeitos à avaliação e ao controle público.

Durante o período de observação, as demandas enquadradas na categoria fiscalização e transparência somaram 21 (vinte e um) pedidos registrados na Ouvidoria do TJPE.

De maneira geral, as principais solicitações estão associadas a Concurso Público e Cargos, investigação sobre determinados juízes, base legal para possível recebimento de auxílios para magistrados, esclarecimentos acerca de lotação de servidores em determinados locais.



**Quadro 3 – Fiscalização e transparência**

Pedido	Data	Descrição Resumida	Resposta Resumida
00030/2020	07/01/2020	Lista de magistrados e pensionistas com vantagens recebidas nos últimos 10 anos e processos administrativos relacionados.	Informações disponíveis em: <a href="https://www.tjpe.jus.br/consultasalario">https://www.tjpe.jus.br/consultasalario</a> .
00215/2020	15/01/2020	Quantidade atualizada de vagas de Analista Jurídico.	Existem 4 vagas para Analista Judiciário/Função Judiciária no Estado.
00200/2020	15/01/2020	Número de vagas para Analista Judiciário - Área Judiciária.	Restam 4 vagas; uso conforme necessidade da Administração.
00484/2020	29/01/2020	Cópia do relatório da Corregedoria de 2009 sobre juízes investigados.	Pedido negado com base na Lei de Acesso e Resolução CNJ, por tratar de dados pessoais e protegidos.
00511/2020	29/01/2020	Previsão de nomeações para cargo administrativo no Polo 5.	Não há previsão. Vagas em cadastro reserva.
00641/2020	31/01/2020	Valores pagos pela Prefeitura de Petrolina em precatórios (2017-2020) e	Informações e valores detalhados fornecidos; Município está em Regime Especial.

		regime adotado.	
00867/2020	10/02/2020	Vagas de Técnico Judiciário (TPJ) em fevereiro/2020.	Existem 27 cargos vagos de TPJ em todo o Estado.
01068/2020	19/02/2020	Vagas para cargos de TI (Técnico e Analista).	1 vaga para Programador e 3 para Suporte Técnico. Nenhuma vaga para Analistas.
01111/2020	27/02/2020	Auxílio-saúde a magistrados e base legal.	Não é pago atualmente; previsto para 2021 via Resolução TJPE nº 436/2020.
01293/2020	03/03/2020	Vagas e previsão de nomeações para Assistente Social.	42 vagas em aberto; sem previsão de nomeações.
01453/2020	09/03/2020	Lotação de servidores nas Varas e se há déficit nas comarcas citadas.	Resposta detalhada enviada em anexo.
01512/2020	11/03/2020	Nomeações realizadas no Polo 06 (Mata Norte) e sugestão de transparência ativa.	3 Técnicos e 2 Analistas nomeados; sugestão registrada.
01759/2020	24/03/2020	Motivações e processos que originaram portarias de movimentação de servidoras.	Movimentações seguiram orientação da Gestão de Pessoas e Instrução Normativa nº 06/2012.
01769/2020	25/03/2020	Folha de pagamento de dezembro/2019	Disponível no link do Portal da Transparência.

		de todos os membros e servidores do Judiciário.	
02182/2020	07/04/2020	Medidas adotadas para proteger adolescentes em conflito com a lei durante a pandemia.	Resposta técnica enviada em anexo pela unidade responsável.
02855/2020	06/05/2020	Destinação da TSNR, leis e publicação dos balanços trimestrais de arrecadação (2018-2020).	Leis, resoluções e links fornecidos; informações públicas no Portal da Transparência.
03162/2020	20/05/2020	Pedido sobre posse de nomeado do concurso (polo 10).	Nomeado solicitou desistência; publicado no DJE em 03/03/2020.
03289/2020	20/05/2020	Vagas e previsão de nomeações para Psicólogo (APJ) após pandemia.	41 cargos vagos; sem previsão de nomeações.
03710/2020	05/06/2020	Quantidade de cargos vagos de Técnico Judiciário no Estado.	39 vagas de Técnico Judiciário/TPJ em aberto.
03820/2020	12/06/2020	Nomeações e validade do concurso para Mata-Sul II.	2 nomeações para Função Judiciária em 2019; nenhuma para Administrativa; concurso teve prazo suspenso em

			abril/2020.
03889/2020	12/06/2020	Por que processo encerrado não aparece na consulta pública?	Regras do sistema ocultam processos com baixa; recomendação feita à SETIC para viabilizar exibição.

**Fonte:** Elaboração própria com base nos dados obtidos junto à ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco (2024).

Quando se aborda o tema da democracia, é inevitável considerar que o interesse coletivo deve prevalecer sobre o particular. De acordo com Medeiros, Magalhães e Pereira (2014), garantir o acesso às informações públicas e assegurar transparência no seu fornecimento são estratégias que fortalecem o controle social, contribuem para prevenir e enfrentar práticas corruptas e aumentam a confiança da sociedade nas instituições governamentais, funcionando como um instrumento eficaz contra irregularidades na gestão pública.

No pedido 00215/2020, o usuário gostaria de saber quantos cargos vagos de Analista Jurídico (Função Judiciária) existiam naquele momento, levando-se em consideração que a última atualização no *site* do TJPE remetia ao mês de agosto de 2019, o que estava, portanto, desatualizado. O Tribunal informou que, naquele momento, restavam apenas 4 (quatro) vagas para o cargo de Analista Judiciário/Função Judiciária, que atende a todo o Estado, sendo utilizado pela Administração de acordo com a necessidade e conveniência.

No pedido 00200/2020, semelhantemente ao anterior, o usuário assim questionou: “Qual é o número total de cargos vagos para o cargo de Analista Judiciário - Área Judiciária (AJAJ) no âmbito do TJPE? A quantidade de cargos vagos é determinada por polos ou é determinada globalmente, juntando todos os polos?”. A Ouvidoria informou que só restavam 4 (quatro) vagas para o cargo de Analista Judiciário/Função Judiciária, o qual atende a todas as comarcas do Estado, sendo as mesmas utilizadas de acordo com a necessidade e conveniência da Administração.

Quando se trata de informações acerca de quantidade de vagas disponíveis para determinados cargos, o cidadão que suspeita de irregularidade ou busca esclarecimentos sobre nomeações, lotações e quantitativo de cargos vagos para determinadas funções aciona a Ouvidoria do TJPE como um instrumento de transparência fundamental para garantir a lisura e impessoalidade dos atos administrativos, convergindo com o princípio da fiscalização e transparência dos atos praticados pelo TJPE.

Outro dado relevante está relacionado ao pedido 01512/2020, em que o usuário solicitou que fosse “disponibilizada uma planilha contendo o quadro de nomeações de todos os cargos referentes ao Polo 06 - Mata Norte” e sugeriu que planilhas semelhantes, abrangendo os demais polos, fossem publicadas no portal do TJPE, para o acesso a qualquer interessado, como meio de informação ativa, dizendo que isso seria benéfico inclusive ao próprio Órgão, visto que reduziria drasticamente a demanda por informações semelhantes à do usuário.

Essa sugestão destaca a importância da transparência ativa e pode indicar uma possível lacuna nesse quesito. Informar de forma organizada o quadro de nomeações, cargos vagos e ocupados tornaria o acesso mais fácil e acessível, evitando sobrecarga nos canais de atendimento e garantindo maior clareza nas ações do Tribunal.

A divulgação espontânea dessas informações facilitaria o exercício do controle social e reduziria significativamente as solicitações repetitivas, otimizando o trabalho da equipe responsável pelo atendimento ao público. A falta de transparência ativa pode prejudicar a confiança dos cidadãos e levantar questionamentos sobre possíveis irregularidades na alocação dos aprovados. Dessa forma, a promoção de maior acessibilidade às informações poderia contribuir para um ambiente administrativo mais eficiente e confiável.

O pedido 00030/2020, por sua vez, trata de pontos delicados:

- a) Lista de juízes e desembargadores em atividade ou não, bem assim pensionistas desse tribunal que recebem ou receberam vantagens pessoais, vantagens eventuais e indenizações decorrentes de decisões administrativas ou de normativas legais estaduais nos últimos 10 (dez) anos, com os respectivos valores mensais devidamente discriminados;
- b) Cópia integral dos processos administrativos em que se decidiu pelo pagamento dessas vantagens e indenizações aos mencionados no item a, bem como cópia das publicações [das] respectivas decisões no diário oficial das respectivas decisões;
- c) Indicação precisa dos fundamentos legais que ampararam o pagamento nos últimos 10 (dez) anos de qualquer verba indenizatória e vantagens pessoais e eventuais aos mencionados no item a.

A resposta da Ouvidoria, ao divulgar um *link* para consulta pública, reforça seu compromisso com a transparência institucional e com a promoção da participação social, elementos essenciais para o fortalecimento da democracia participativa. Essa atitude evidencia que a Ouvidoria não se restringe a um canal passivo de recebimento de reclamações, mas atua como um espaço ativo de escuta, mediação e construção coletiva de soluções, contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas e para a inclusão cidadã.

Essa questão está diretamente ligada à necessidade de transparência sobre os fundamentos legais e normativos que embasam esses pagamentos, garantindo que estejam dentro dos parâmetros legais e que as decisões sejam devidamente documentadas e publicadas.

Questionamentos dessa forma ajudam a avaliar o nível de comprometimento com a *accountability*, contribue para o controle social, corrobora a fiscalização e fomenta a LAI.

Segundo o que Avritzer (2008) explica, a democracia participativa ultrapassa os mecanismos tradicionais de representação política e exige a criação de instituições que favoreçam a deliberação pública e o envolvimento direto da sociedade nas decisões do Estado. As ouvidorias, ao criarem canais acessíveis de diálogo entre a população e o poder público, operam como instâncias

democráticas capazes de acolher as demandas sociais e influenciar a administração institucional de forma legítima e inclusiva.

Nesse mesmo sentido, Santos (2002) ressalta que a ampliação da democracia requer formas plurais de participação que reconheçam os saberes e as experiências dos sujeitos historicamente silenciados. A escuta institucional promovida pelas ouvidorias deve, portanto, abrir-se à diversidade de vozes, reconhecendo os múltiplos modos de expressão do cidadão e atuando para garantir que esses discursos encontrem ressonância nas práticas administrativas. Já Habermas (1997), ao teorizar sobre a ação comunicativa, defende que a legitimidade das instituições democráticas depende da possibilidade de um diálogo racional entre Estado e sociedade, baseado em argumentos e na busca de consensos. As ouvidorias, ao acolherem manifestações e promoverem a transparência, tornam-se espaços potenciais para a concretização dessa esfera pública deliberativa.

O pedido nº 01759/2020 fundamentou-se no direito de acesso à informação e à obtenção de certidões destinadas ao esclarecimento de situações de interesse pessoal, conforme o que se encontra previsto na Constituição Federal de 1988. Nesse sentido, requereu, com arrimo no artigo 5º, incisos XXXIII e XXXIV, alínea “b”, da Constituição de 1988, para fins de defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal, a expedição de certidão que declinassem os motivos que ensejaram:

1. a prática do ato nº xxxx, publicado no DJe/PE nº xxxx, de xxxx, através do qual a servidora xxxxxx, ocupante do cargo de Analista Judiciário/Função Judiciária, matrícula xxxx, até então lotada na xxxx, foi lotada na xxxx, a partir de xxxx;
2. a prática do ato nº xxxx, publicado no DJe/PE nº xxxx, de xxxx, através do qual a servidora xxxxxx, ocupante do cargo de Técnico Judiciário/Função Judiciária TPJ, matrícula xxxx, foi lotada no xxxx, a partir de xxxx;
3. a prática do ato nº xxxx, publicado no DJe/PE nº xxxx, de

xxxx, através do qual a servidora xxxxxx, Técnico Judiciário/Função Judiciária TPJ, matrícula xxxx, até então lotada na xxxx, foi lotada na xxxx, a partir de xxxx.

O usuário requereu, outrossim, o acesso imediato aos processos que originaram os atos administrativos mencionados, com fundamento no artigo 11, *caput*, da Lei Federal nº 12.527/2011, na forma do referido diploma legal.

Em resposta, a Ouvidoria manifestou-se nos seguintes termos:

Certifico que as movimentações constantes das Portarias de números xxxx, publicada no DJE do dia 23/08/2020, referente a xxxxxx; publicada no DJE do dia 07/11/2020, referente a xxxxxx; e publicada no DJE do dia 20/02/2020, referente a xxxxxx, com sede na Comarca de xxxxx, foram motivadas pelas orientações emanadas da Secretaria de Gestão de Pessoas, observando-se as disposições da Instrução Normativa nº 06/12.

A referida solicitação buscou esclarecer os critérios utilizados para a alteração da lotação de uma servidora pública, promovendo a transparência administrativa e resguardando os interesses dos cidadãos. Isso, porque o pedido de certidão e o direito de acesso à informação visam, em última análise, possibilitar o controle social e a fiscalização dos atos administrativos, contrapondo-se a eventuais práticas autoritárias. Em outras palavras, objetiva-se verificar a legalidade dos atos praticados pela Administração Pública.

Como destacado anteriormente, na subseção 3.2, nos regimes autoritários o controle da informação e a negativa de fornecimento de dados constituem práticas recorrentes, voltadas a ocultar a verdade e a restringir o pleno exercício de direitos fundamentais.

A resposta apresentada pela Ouvidoria, ao fornecer os esclarecimentos solicitados, evita questionamentos futuros e reforça o compromisso institucional com a transparência enquanto a eventual ausência de resposta poderia suscitar dúvidas de natureza ética e jurídica acerca das decisões administrativas.

Nesse contexto, a Constituição Federal de 1988, ao assegurar o direito de



acesso à informação e à obtenção de certidões, busca enfraquecer qualquer possibilidade de condutas autoritárias, garantindo aos cidadãos o direito de questionar, compreender e, se for o caso, contestar os atos do Poder Público. Assim, reafirma-se que essas garantias contribuem para a promoção da transparência, da participação popular e para o fortalecimento da democracia.

No Pedido nº 02182/2020, o usuário questionou de que modo o TJPE havia atuado na crise sanitária decorrente da pandemia da COVID-19 para assegurar os direitos dos adolescentes em conflito com a lei, especialmente no que se referia à aplicação das medidas socioeducativas e às adaptações nos atendimentos prestados nas unidades de internação. A seguir, transcrevem-se os questionamentos que constam do referido Pedido.

1. Quais as medidas adotadas por este Tribunal de Justiça para mitigar a exposição de adolescentes suspeitos da prática de ato infracional ao risco de contágio pelo novo coronavírus, durante a realização de audiências em que sua participação se mostra indispensável? Especificar tais medidas.
2. Quais as providências implementadas para assegurar a continuidade dos estudos realizados pelas equipes multidisciplinares durante a fase de conhecimento do procedimento?
3. De que forma este Tribunal de Justiça está procedendo ao acompanhamento das unidades de internação? As reuniões sistemáticas e inspeções presenciais foram mantidas? Em caso negativo, qual o procedimento adotado para garantir o acompanhamento e a manutenção do atendimento socioeducativo?
4. Quais as medidas adotadas para assegurar que a avaliação das medidas socioeducativas de internação continue sendo realizada durante a pandemia?
5. Quais as providências adotadas para garantir que o acompanhamento da execução das medidas socioeducativas seja mantido sem prejuízo dos direitos dos adolescentes, sobretudo com vistas à consolidação do caráter ressocializador dessas medidas, especialmente no que se refere ao direito ao lazer e à educação? Especificar as ações implementadas.

6. Considerando o dever das Varas da Infância e Juventude de fiscalizar as unidades socioeducativas, quais as medidas adotadas, em especial nas unidades de semiliberdade e internação, com vistas a conter o avanço da pandemia entre os adolescentes em atendimento socioeducativo custodiados pelo Estado? Por exemplo, houve a restrição do número de adolescentes por quarto, sempre que possível? Existe protocolo específico estabelecido para tal fim?

7. Considerando o dever das Varas da Infância e Juventude de fiscalização das unidades socioeducativas, existem casos suspeitos de contaminação por COVID-19 nesses estabelecimentos? Em caso afirmativo, quais os cuidados estão sendo ministrados e como está sendo observada a quarentena dos adolescentes nessas situações?

8. Estão sendo adotadas medidas no sentido de impedir a aplicação de novas medidas socioeducativas ou visando à suspensão dos atendimentos em execução? Em caso positivo, especificar tais medidas.

9. Considerando o dever das Varas da Infância e Juventude de fiscalização das unidades socioeducativas, quais as providências implementadas para garantir a manutenção da convivência familiar e comunitária dos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa? Existe a utilização de alguma tecnologia específica voltada à manutenção desses vínculos, como, por exemplo, a realização de videoconferências?

10. Considerando o dever das Varas da Infância e Juventude de fiscalização das unidades socioeducativas, existe alguma outra medida ou plano de contingência em elaboração ou em execução, visando à garantia dos direitos dos adolescentes a quem se atribui a prática de ato infracional durante o período da pandemia da COVID-19?

A resposta da Ouvidoria sobre os protocolos adotados promove a transparência e demonstra a responsabilidade institucional do Tribunal na preservação dos direitos fundamentais mesmo em tempos de crise.

Segundo o que o Conselho Nacional de Justiça (2021c) apresentou, na pandemia da COVID-19, o TJPE integrou comitês interinstitucionais voltados à discussão de estratégias para enfrentar os impactos da crise sanitária nos sistemas prisional e socioeducativo. Entre as ações, destacam-se a realização de audiências

concentradas virtuais com a Fundação de Atendimento Socioeducativo (FUNASE), a Defensoria Pública e o Ministério Público de Pernambuco. Essas audiências tinham como objetivo acompanhar a situação dos adolescentes, monitorar casos suspeitos ou confirmados de COVID-19 e adequar o cumprimento das medidas socioeducativas às novas condições sanitárias.

De acordo com informações divulgadas pelo próprio Conselho Nacional de Justiça (2021c), entre março de 2020 e abril de 2021, a Funase registrou 75 (setenta e cinco) casos confirmados de COVID-19 entre adolescentes internados, sem registro de óbitos. Esses dados reforçam o esforço articulado entre o TJPE e demais instituições para preservar a saúde e os direitos dessa população vulnerável.

Diante disso, a análise dos pedidos reforça que a Ouvidoria do TJPE desempenha um papel essencial na transparência e responsabilidade, fortalecendo a defesa dos direitos humanos e estimulando o controle social. Sua atuação permite que a sociedade civil e outros órgãos fiscalizem e acompanhem as ações do tribunal, assegurando que a administração pública se mantenha alinhada aos princípios democráticos e de acesso à informação.

### **5.3.3 Direito à informação como acesso à justiça**

Em uma sociedade democrática que valoriza a participação social e a transparência, a possibilidade de concretização do direito à informação é fundamental para garantir o acesso à justiça. Nessa percepção, a concretização do primeiro pode ser uma via importante para garantir o segundo.

Conforme já mencionado na subseção 2.2, o direito à informação é consagrado em normas nacionais e internacionais, indispensável para garantir conhecimento sobre direitos, mecanismos legais, estrutura dos órgãos, os quais possibilitam que os indivíduos acionem a justiça de maneira mais eficaz.

Como se percebe, garantir o acesso à justiça implica repensar a forma

como o direito à informação vai além de um conceito teórico ou ideal, tornando-se um dispositivo prático de *empowerment*. Esse conceito, amplamente discutido por autores como Sen (1999) e Zimmerman (1995), refere-se ao processo pelo qual indivíduos e comunidades adquirem maior controle sobre suas próprias vidas, fortalecendo sua capacidade de ação e decisão.

Segundo o que Sen (1999) explica, o *empowerment* está diretamente ligado à expansão das liberdades individuais, permitindo que os cidadãos participem ativamente na construção de uma sociedade mais justa. Zimmerman (1995), por sua vez, enfatiza que o *empowerment* envolve tanto a dimensão individual, ao aumentar a autoconfiança e o senso de controle do sujeito, quanto a coletiva, ao fortalecer estruturas sociais que possibilitam mudanças palpáveis.

Nesse sentido, garantir o acesso à informação como ferramenta de *empowerment* significa assegurar que os cidadãos tenham conhecimento claro sobre seus direitos, mecanismos legais e estrutura dos órgãos institucionais, permitindo-lhes agir de maneira mais assertiva na busca por justiça. No Quadro 4, a seguir, demonstram-se os pedidos realizados junto à Ouvidoria do TJPE relacionados ao direito à informação como acesso à justiça.

**Quadro 4 – Direito à informação como acesso à justiça**

Ano	Pedido	Data	Descrição Resumida	Resposta Resumida
2020	00151/2020	09/01/2020	Relação de processos sentenciados (2018-2019) com dados de partes, resultado e juízes, em formato Excel.	Resposta enviada em anexo pela Unidade competente.
2020	00149/2020	13/01/2020	Dados sobre mulheres presas beneficiadas pelo Habeas Corpus Coletivo do STF.	Informações não disponíveis por falta de estruturação em sistema; sugerido contato com a Secretaria de Ressocialização.

2020	00184/2020	13/01/2020	Quantidade de pedidos e decisões de prisão domiciliar de gestantes/mães desde decisão do STF.	Não é possível extrair dados do sistema; recomendação de contato com a Secretaria de Ressocialização.
2020	00654/2020	01/02/2020	Solicitação de cópia digital dos autos de processo tributário específico.	Cópia do Acórdão dos Embargos de Declaração enviada em anexo.
2020	03534/2020	29/05/2020	Quantidade de ações e acordos com o Estado de Pernambuco (2015-2019) no 1º e 2º grau.	Foram 133.134 processos distribuídos e 502 acordos homologados no período solicitado.
2020	03940/2020	12/06/2020	Instrumentos firmados com a Caixa Econômica Federal para administração de depósitos judiciais.	Documentos enviados em anexo pela Unidade competente.

**Fonte:** Elaboração própria com base nos dados obtidos junto à ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco (2024).

Como aqui se tem observado, todas as demandas têm como fundamentação a LAI. No Pedido nº 00149/2020,

[...] solicitam com base na Lei de Acesso à Informação, os seguintes dados: 1) O número de gestantes, lactantes e mulheres com filhos de até 12 anos presas e que poderiam ser beneficiadas pelo habeas coletivo determinado pelo STF em fevereiro de 2018 (Habeas Corpus Coletivo nº 143.641). A decisão consiste em conceder liberdade provisória ou prisão domiciliar para as grávidas, lactantes e mães, acusadas de crimes não violentos ou praticado mediante grave ameaça. 2) O número de pedidos de liberação das mulheres beneficiadas pelo habeas, recebidos pelo Tribunal de Justiça desde a decisão do STF. 3) Quantos pedidos foram negados? Quais as justificativas? 4) Quantos foram aceitos? 5) Quantas mulheres gestantes deram à luz ainda em situação de encarceramento desde a decisão do STF? 6) Quantas mulheres estão presas com seus filhos recém-nascidos atualmente? Peço que, se possível, separem os números de

acordo com grupo de mulheres: gestantes, lactantes e mães com filhos abaixo de 12 anos fora da prisão.

A decisão do STF no *Habeas Corpus* Coletivo nº 143.641 visa garantir que essas mulheres, especialmente as mães de crianças pequenas, tenham acesso ao direito à convivência familiar e a um ambiente saudável, conforme estabelecido nos artigos 6º, inciso 227, e 5º, inciso L, da Constituição Federal. Essa decisão tem impactos diretos na implementação de políticas penais e prisionais e na avaliação da efetividade das normativas que buscam proteger os direitos dessas populações vulneráveis.

A solicitação de tais informações não apenas possibilita uma análise sobre a aplicação dessas diretrizes, mas também permite um monitoramento para identificar possíveis violações de direitos humanos, contribuindo para a transparência e fiscalização social das ações do Poder Judiciário. Daí, pode-se vislumbrar que o acesso à justiça vai muito mais além do que o acesso ao Judiciário: significa poder adentrar os órgãos públicos, dentro de entidades privadas e pleitear direitos.

Os dados solicitados possuem uma relevância social e jurídica significativa. No aspecto social, possibilitam um diagnóstico mais preciso das políticas adotadas e eventuais deficiências a serem corrigidas. No âmbito jurídico, avaliar a implementação da decisão do STF permite identificar a existência de falhas na sua execução, bem como o grau de comprometimento das instituições com a garantia dos direitos fundamentais das pessoas privadas de liberdade. Nesse sentido, o acesso à informação não se restringe a um mero pedido administrativo, mas se torna um mecanismo de controle social e participação cidadã na fiscalização do cumprimento de normativas constitucionais.

No Pedido nº 00654/2020, solicitou-se o envio de cópia digital dos autos de determinado processo, com fundamento no direito de acesso à informação, previsto nos artigos 5º e 93, inciso IX, da Constituição Federal. Este último

dispositivo estabelece:

IX todos os julgamentos dos órgãos do Poder Judiciário serão públicos, e fundamentadas todas as decisões, sob pena de nulidade, podendo a lei limitar a presença, em determinados atos, às próprias partes e a seus advogados, ou somente a estes, em casos nos quais a preservação do direito à intimidade do interessado no sigilo não prejudique o interesse público à informação; (art. 93º, IX, CF/1988).

O Pedido nº 00654/2020 em questão versava sobre Direito Tributário e revelou a forma como o TJPE interpreta a legislação tributária, o que configura matéria de notório interesse público.

Além disso, a nova disciplina do processo civil quanto ao tema dos precedentes judiciais nos ensina que não é mais viável se fixar apenas no dispositivo da decisão ou na fundamentação resumida. Exige-se, um verdadeiro estudo dos fatos e dos argumentos trazidos pelas partes em suas manifestações, sem as quais não se extrai completamente a *ratio decidendi*, da decisão.

Com base no exposto, pede-se que o responsável encaminhe pelo e-mail fornecido, uma cópia de todo os autos (Petição Inicial, Contestação, Recursos, entre outros) do processo que culminou nos Embargos de Declaração nº 53953-3/02, de 2013, sob relatoria do Des. Ricardo Paes Barreto (única manifestação disponível na consulta comum).

Nessa solicitação, é apresentada uma questão relacionada a um processo específico e à forma como o TJPE interpreta a legislação tributária. O impacto desse pedido não se limita ao caso concreto, mas abrange também o interesse público mais amplo, pois a análise dos autos pode servir como referência para decisões futuras e para a uniformização da jurisprudência.

Esse tipo de informação tem um papel crucial para advogados, acadêmicos e juristas que se valem de decisões judiciais como parâmetro para embasamento técnico e doutrinário, fortalecendo a previsibilidade e a coerência do sistema judiciário. A transparência nesse tipo de demanda permite que a sociedade compreenda como as normas tributárias são aplicadas e como se

estabelecem os precedentes judiciais, garantindo maior segurança jurídica.

Em suma, na perspectiva de Martins (2015, p. 2):

O acesso à informação pressupõe a publicidade, a compreensibilidade e a utilização das informações. A mera publicidade de dados não é capaz de promover a transparência e o controle social. Somente quando a informação é adequadamente assimilada produz conhecimento; trazendo assim benefícios, como o desenvolvimento da sociedade.

Assim, fica evidenciado que a publicidade dos julgamentos, as decisões fundamentadas e transparentes auxiliam como um instrumento democrático. O conhecimento que resulta da informação pode ajudar no combate a arbitrariedades, permite que a sociedade compreenda e acompanhe o poder judiciário. É um pressuposto de que o direito à informação contribui para o acesso à justiça.

Observa-se, através dos pedidos demonstrados, que a atuação da Ouvidoria no contexto da LAI (Lei nº 12.527/2011) se constitui como um instrumento essencial de legitimação de direitos constitucionais. A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na garantia da transparência administrativa e no fomento do direito à informação, ao viabilizar o acesso a dados claros, precisos e acessíveis sobre diferentes questões jurídicas e institucionais. Esse papel transcende a função meramente burocrática de responder a solicitações, pois implica a construção de uma relação democrática entre o cidadão e a administração pública, promovendo um diálogo contínuo e responsável.

A dinâmica estabelecida entre os cidadãos e a Ouvidoria reforça a importância desse canal como mecanismo de fortalecimento da democracia e da participação social. Ao atender às solicitações e fornecer informações relevantes sobre a atuação do Judiciário, a Ouvidoria contribui para que a sociedade exerça seu direito de fiscalização e acompanhamento das políticas públicas, prevenindo



abusos e garantindo que os direitos fundamentais sejam respeitados. Dessa forma, a transparência e a publicização das informações não apenas consolidam a credibilidade das instituições, mas também asseguram que o acesso à justiça seja uma realidade para todos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho, abordou-se a interseção entre o acesso à justiça e o direito à informação, reconhecendo ambos como fundamentos essenciais para o funcionamento de uma sociedade democrática e para a promoção dos direitos humanos. O acesso à justiça foi apresentado como um direito humano essencial, conforme destacado por Cappelletti e Garth (1988), que analisaram as diversas barreiras que impedem a realização plena desse direito. No Brasil, essas barreiras são ainda mais evidentes para grupos marginalizados, como indígenas, quilombolas e pessoas de baixa renda, que enfrentam obstáculos econômicos, sociais e culturais. A análise dessas barreiras é crucial para compreender os desafios estruturais que limitam a igualdade de acesso ao sistema judicial.

Por meio desta investigação, buscou-se contribuir para que estudos e pesquisas sobre Ouvidorias se perpetuem e aprimorem sua atuação. No caso específico desta pesquisa, analisou-se como a Ouvidoria do TJPE pode cumprir melhor seu papel de interlocução entre o Estado e a sociedade, colaborando para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Tribunal e fortalecendo a prática democrática.

Um dos aspectos centrais do estudo é a relação entre o direito à informação e o acesso à justiça. A informação é essencial para que os cidadãos possam exercer seus direitos de forma consciente e informada. A LAI (Lei nº 12.527/2011) desempenha um papel fundamental nesse contexto, ao regulamentar o direito constitucional à informação e promover a transparência e o controle social. A democratização do acesso à informação permite que os cidadãos compreendam melhor seus direitos, acompanhem as ações governamentais e participem ativamente dos processos democráticos. Nesse sentido, a Ouvidoria foi destacada como um canal vital para a comunicação entre o cidadão e o Estado, facilitando o acesso à informação e garantindo um

atendimento mais humanizado e eficaz.

O trabalho também explorou o impacto da globalização política e tecnológica no fortalecimento dos direitos fundamentais. De acordo com Bonavides (2004), os direitos de quarta geração, que incluem a democracia, a informação e o pluralismo, são essenciais para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva. A tecnologia é apresentada como uma ferramenta para ampliar o acesso à justiça e à informação, especialmente por meio de iniciativas, como o Portal Gov.br e o Atlas de Acesso à Justiça. Essas plataformas digitais têm o potencial de reduzir as barreiras de acesso, promovendo inclusão social e eficiência no atendimento às demandas da população. No entanto, o estudo também alerta para os desafios relacionados à exclusão digital, que ainda afeta uma parcela significativa da sociedade brasileira.

Além disso, o trabalho ofereceu uma análise histórica e sociológica do autoritarismo no Brasil, com base nos estudos de Schwarcz (2019). Essa autora destaca como a herança da escravidão e a persistência de práticas como o mandonismo influenciam as relações sociais e políticas no país. Essas estruturas autoritárias são apontadas como obstáculos significativos para a implementação de modelos de gestão baseados na transparência e na participação popular. Nesse contexto, a Ouvidoria foi apresentada como uma solução potencial para romper com essas práticas, promovendo um diálogo mais horizontal e democrático entre o Estado e a sociedade.

Outro ponto relevante abordado no estudo é a conexão entre sustentabilidade e acesso à justiça, no contexto da Agenda 2030 da ONU. O ODS 16 enfatiza a importância de instituições eficazes, transparentes e inclusivas para a promoção de sociedades pacíficas e justas. A igualdade de acesso à justiça é vista como um elemento essencial para o desenvolvimento sustentável, exigindo políticas públicas que promovam a inclusão, a educação jurídica e a democratização da informação.

Nesses moldes, no presente estudo, percorreu-se uma trajetória por meio da qual se buscou compreender a relação entre o direito à informação e o acesso à justiça, destacando-se o papel fundamental da Ouvidoria do TJPE como um instrumento de transparência e controle social. A pesquisa revelou que o acesso à informação não é apenas um direito formalmente garantido, mas um elemento essencial para a concretização da justiça, permitindo que os cidadãos fiscalizem e compreendam o funcionamento do Judiciário.

Ao longo da investigação, foi possível identificar que a LAI tem sido um marco na democratização do conhecimento sobre a atuação do Poder Judiciário. A transparência ativa e passiva promovida pela Ouvidoria é um reflexo do compromisso do TJPE com os princípios democráticos, permitindo que informações relevantes sejam disponibilizadas de maneira acessível e compreensível para toda a sociedade. Contudo, também se evidenciou que ainda existem desafios a serem superados, especialmente no que tange à digitalização dos serviços e às barreiras de acesso enfrentadas por indivíduos em situação de vulnerabilidade social e digital.

A análise dos pedidos realizados à Ouvidoria do TJPE demonstrou que a busca por informações relacionadas à fiscalização, à transparência e à garantia de direitos fundamentais é um reflexo da crescente participação cidadã na gestão pública. A solicitação de dados sobre nomeações, critérios de lotação de servidores, pagamentos de auxílios e condições penitenciárias evidencia a preocupação da sociedade com a regularidade e a lisura dos atos administrativos do Judiciário.

Foi possível observar, ainda, no que tange à análise dos pedidos referentes a dados para pesquisas acadêmicas, que a Ouvidoria se revelou um canal de apoio, ao promover a disseminação de informações, servindo de um ambiente adequado para a investigação acadêmica em várias áreas do conhecimento.

O estudo também demonstrou que a Ouvidoria exerce um papel que vai

além do atendimento de demandas individuais. Ela se configura como um espaço de mediação entre o cidadão e o Estado, permitindo a formulação de políticas públicas mais eficazes, alinhadas às reais necessidades da população. Dessa forma, fortalecer e aprimorar os mecanismos de transparência da Ouvidoria é essencial para ampliar a confiança da sociedade no sistema de justiça.

Em um contexto de avanços tecnológicos e crescente digitalização dos serviços públicos, destaca-se a necessidade de tornar a informação acessível a todos, incluindo aqueles que possuem limitações no uso de ferramentas digitais. A implementação de plataformas intuitivas, treinamentos para a população e o fortalecimento de canais alternativos de atendimento são algumas das medidas que podem garantir maior inclusão digital e fortalecer a transparência.

Por fim, neste estudo, reafirma-se a importância da Ouvidoria como um canal de participação cidadã e de fortalecimento da democracia. Para que sua atuação seja ainda mais contundente, é necessário que haja um compromisso contínuo com a melhoria dos mecanismos de transparência e acesso à informação. Dessa forma, será possível consolidar um sistema judiciário mais acessível, responsivo e alinhado às expectativas de uma sociedade que exige cada vez mais participação e controle social sobre os atos públicos.

Diante do que foi exposto, é importante reconhecer que, embora nesta pesquisa se tenha debruçado sobre a relação entre o direito à informação, o acesso à justiça e a atuação da Ouvidoria do TJPE, o tema não se esgota aqui. Pelo contrário, o estudo abre espaço para novas investigações que aprofundem questões tangenciais ou ainda não plenamente exploradas, como a eficácia das respostas fornecidas pelas ouvidorias, o impacto concreto das manifestações na formulação de políticas institucionais e a percepção da sociedade sobre a efetividade desses canais. Pesquisas futuras também podem envolver a comparação da atuação de ouvidorias em diferentes estados ou instituições, permitindo, assim, uma análise comparativa mais ampla e enriquecedora.

Ademais, é necessário admitir que a análise aqui proposta possui limites, especialmente no que se refere ao recorte temporal adotado e à restrição dos dados disponíveis. A própria natureza qualitativa e documental da investigação, embora adequada aos objetivos traçados, limita o alcance das conclusões. Ainda assim, as observações apresentadas evidenciam que o fortalecimento da Ouvidoria, enquanto instância de escuta, mediação e transparência, é uma estratégia fundamental para ampliar o acesso à justiça e consolidar práticas democráticas mais horizontais e inclusivas no interior do Poder Judiciário.

A aposta em uma democracia substantiva, participativa e comunicativa, como proposto por autores como Avritzer (2008), Santos (2002) e Habermas (1997), exige não apenas a formalização de direitos, mas também a criação de meios efetivos para que eles sejam vivenciados cotidianamente por todos os cidadãos. Nesse cenário, a Ouvidoria do TJPE apresenta-se como uma ferramenta institucional promissora, mas que deve ser permanentemente aprimorada, com base em critérios de acessibilidade, eficácia e justiça social. É por meio desse movimento contínuo de escuta e reformulação que o direito à informação poderá transformar-se, de fato, em um instrumento de promoção da cidadania, da equidade e da dignidade humana.



## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAUJO, Luiz Alberto David; NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano. **Curso de direito constitucional**. São Paulo: Saraiva, 2010.

AVRITZER, Leonardo. **Democracia e instituições no Brasil: a participação como chave explicativa**. São Paulo: Perspectiva, 2008.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BELLÉ, Adriano Vottri. O Acesso à Justiça no Brasil: um desafio rumo à sustentabilidade. **Gralha Azul**, Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, EJUD/PR, Curitiba, v. 1, n. 17, p. 38-46, abr.-maio 2023. Disponível em: <https://revista.tjpr.jus.br/gralhaazul/article/view/78>. Acesso em: 18 jul. 2025.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de direito constitucional**. 15. ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

BONAVIDES, Paulo. **Constituição e normatividade dos princípios: discursos e prefácios**. São Paulo: Malheiros, 2012.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 10 set. 2023.

BRASIL. Decreto nº 678, de 6 de novembro de 1992. Promulga a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), de 22 de novembro de 1969. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 15562, 9 nov. 1992. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d0678.htm#:~:text=Toda%20pessoa%20tem%20direito%20à%20liberdade%20de%20pensamento%20e%20de,outro%20processo%20de%20sua%20escolha..](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d0678.htm#:~:text=Toda%20pessoa%20tem%20direito%20à%20liberdade%20de%20pensamento%20e%20de,outro%20processo%20de%20sua%20escolha..) Acesso em: 17 jun. 2025.

BRASIL. 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. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm). Acesso em: 10 set. 2024.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm). Acesso em: 25 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm). Acesso em: 25 jun. 2025.

CAMPOS, Bárbara Pincowsca Cardoso. Acesso à justiça e reparações: a resposta da Corte Interamericana de Direitos Humanos. In: LEAL, César Barros; GARCÍA MUÑOZ, Soledad (coords.). **Acesso à justiça e segurança cidadã**. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora, 2013. p. 25-48. (Acesso à justiça, t. I).

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988. 168 p.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. **Ouvidoria pública como instrumento de mudança**. Brasília: IPEA, 2010.

CHAVES, Helena Lúcia Augusto. **Globalização, ideologia e discurso: uma análise sobre a dimensão ideológica do processo de globalização**. Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2009.

CICHOCKI NETO, José. **Limitações ao acesso à justiça**. Curitiba: Juruá, 1998.

COECKELBERGH, Mark. **Ética na inteligência artificial**. Tradução de Clarisse de Souza *et al.* São Paulo; Rio de Janeiro: Ubu; Editora PUC-Rio, 2023.

COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. Declaração de Princípios sobre Liberdade de Expressão. Aprovado pela Comissão Interamericana de Direitos Humanos em seu 108º período ordinário de sessões. **CIDH**, Washington, D.C., 2000. Disponível em: <https://bit.ly/43kwNVL>; <https://www.oas.org/pt/cidh/mandato/Basicos/principiosLE.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 215, de 16 de dezembro de 2015. Dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. **DJe/CNJ**, n. 8, p. 4-13, 19 jan. 2016. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2236>. Acesso em: 29 mar. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Recomendação nº 101, de 12 de julho de 2021. Recomenda aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para o fim de garantir o acesso à Justiça aos excluídos digitais. **DJe/CNJ**, Brasília, DF, n. 179, p. 2-3, 14 jul. 2021a. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4036>. Acesso em: 4 jan. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021. Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências. **DJe/CNJ**, Brasília, DF, n. 28, p. 2-5, 3 nov. 2021b. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4213>. Acesso em: 25 jun. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Comitê debate Covid-19 nos sistemas prisional e socioeducativo em PE. **Agência CNJ de Notícias**, 26 abr. 2021c. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/comite-debate-covid-19-nos-sistemas-prisional-e-socioeducativo-em-pe/>. Acesso em: 29 mar. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Recomendação nº 130, de 22 de junho de 2022. Recomenda aos tribunais a instalação de Pontos de Inclusão

Digital (PID), para maximizar o acesso à Justiça e resguardar os excluídos digitais. **DJe/CNJ**, n. 150, p. 3-4, 23 jun. 2022. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4614>. Acesso em: 4 jan. 2024.

CONSELHO DA EUROPA. Tribunal Europeu dos Direitos do Homem. **Convenção Europeia dos Direitos do Homem**. Roma: Conselho da Europa, 4 nov. 1950. Disponível em: [https://www.echr.coe.int/d/convention\\_por](https://www.echr.coe.int/d/convention_por). Acesso em: 10 out. 2023.

DIÓGENES JUNIOR, José Eliaci Nogueira. Aspectos gerais das características dos direitos Fundamentais. **Revista Âmbito Jurídico**, 1 maio 2012. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/aspectos-gerais-das-caracteristicas-dos-direitos-fundamentais/>. Acesso em: 17 jul. 2025.

ELIAS, Norbert. **O processo civilizador**. Tradução de Ruy Jungman. 2. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1994.

FONSECA, João. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FONTANA, Odisséia Aparecida Paludo. **A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina como instrumento de controle social e gestão para promoção da transparência e publicidade**. 2016. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/172783>. Acesso em: 10 dez. 2024.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

HABERMAS, Jürgen. **Direito e democracia: entre facticidade e validade**. v. 1. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

HELDER, Darlan. Quase 6 milhões de lares brasileiros não têm acesso à internet, revela IBGE. **G1**, [S.l.], 16 ago. 2024. Disponível em: <http://glo.bo/4fKdUkI>. Acesso em: 10 nov. 2024.

LEAL, César Oliveira de Barros. A Defensoria Pública como Instrumento

de Efetivação dos Direitos Humanos. **Revista do Instituto Brasileiro de Direitos Humanos**, Fortaleza, CE, v. 9, n. 9, p. 61-64, 2009. Disponível em: <https://milas.x10host.com/ojs/index.php/ibdh/article/view/135>. Acesso em: 10 out. 2023.

MANUAL DE OUVIDORIA PÚBLICA. **Manual de Ouvidoria Pública: rumo ao sistema participativo**. Brasília: CGU, 2018. 120 p. Disponível em: [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual\\_de\\_ouvidoria\\_publica.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual_de_ouvidoria_publica.pdf). Acesso em: 10 jun. 2025.

MARTINS, Carine Jansen Batista. **A promoção da cidadania por meio do acesso à informação**. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/16949>. Acesso em: 10 jul. 2025.

MEDEIROS, Simone Assis; MAGALHÃES, Roberto; PEREIRA, José Roberto. Lei de acesso à informação: em busca da transparência e do combate à corrupção. **Informação & Informação**, Londrina, PR, v. 19, n. 1, p. 55-75, jan.-abr. 2014. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/13520/14207>. Acesso em: 25 jun. 2024.

MENDONÇA, Marcelo Torres. **Acesso à justiça e cidadania online: Análise dos Pontos de Inclusão Digital como Ferramentas de Inclusão no Sistema Judiciário**. 147 f. 2024. Dissertação (Master in Legal Sciences) – Veni Creator Christian University, Orlando, Flórida, EUA, 2024.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

NBR ENTREVISTA. Atlas de Acesso à Justiça facilita acesso a informações do Poder Judiciário. [Entrevista a Washington Bonini, coordenador-geral da Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça]. **CanalGov**, 8 out. 2014. [Vídeo on-line]. YouTube Streaming. (12m37s). Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=OpiyVeRN5qg>. Acesso em: 10 maio 2024.

NOSCHANG, Patricia Grazziotin. Os sistemas de proteção aos direitos humanos e o brasil: da participação no sistema global ao (des)cumprimento na esfera regional. **Revista Direitos Humanos e Democracia**, Ijuí, RS, v. 1, n. 1, p. 250-280, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.21527/2317-5389.2013.1.250-280>. Acesso em: 10 dez. 2023.

OLIVEIRA, José Sebastião de; CHAVENCO, Arlete Aparecida. O processo eletrônico e a efetividade dos direitos fundamentais no contexto do acesso à justiça. **Revista Jurídica UNICURITIBA**, Curitiba, PR, v. 2, n. 29, 2012. Disponível em: <https://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/525>. Acesso em: 10 dez. 2024.

OLIVEIRA, Dayzi Silva; ARRUDA, Ana Lúcia Borba de. Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco: análise dos relatórios de gestão da Secretaria Estadual de Educação (2015-2019). **Revista on Line de Política e Gestão Educacional**, v. 25, n. 2, p. 1173-1191, 2021. DOI: <https://doi.org/10.22633/rpge.v25i2.14862>. Acesso em: 10 dez. 2024.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Declaração Universal dos Direitos Humanos. Adotada e proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas (resolução 217 A III) em 10 de dezembro 1948. ONU, Nova Iorque, 1948. Disponível em: <https://uni.cf/3KuPSdC>; <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em: 10 set. 2023.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Assembleia Geral das Nações Unidas. Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos. **Pacto Internacional sobre os Direitos Cíveis e Políticos**. Genebra, Suíça: ONU, 1966. Disponível em: <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights>. Acesso em: 10 jul. 2025.

PATTON, Michael Quinn. *Qualitative Evaluation Methods*. Newbury Park, CA: Sage Publications, 1980.

PERNAMBUCO. Lei Complementar nº 100, de 21 de novembro de 2007. Dispõe sobre o Código de Organização Judiciária do Estado de

Pernambuco, e dá outras providências. **DOE/PE**, Recife, p. 16-29, 22 nov. 2007. Disponível em: <https://bit.ly/40Z229M>. Acesso em: 10 set. 2024.

PINHEIRO, Paulo Sérgio. Autoritarismo e transição. **Revista da USP**, São Paulo, p. 45-56, mar.-maio 1991.

PIOVESAN, Flávia. **Temas de direitos humanos**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

PRIMO, Felipe Krusser. **Participação Social no Poder Judiciário e o papel das ouvidorias de justiça**. 2017. 156 p. Dissertação (Mestrado em Sociologia Política) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017. Disponível em: <https://mobile.repositorio.ufsc.br/handle/123456789/183602>; [https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/183602/PS\\_OP0595-D.pdf?sequence=-1&isAllowed=y](https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/183602/PS_OP0595-D.pdf?sequence=-1&isAllowed=y). Acesso em: 25 jun. 2025.

RICAS, Eugênio Coutinho; ALVES, Luis Fernando Mendonça. **Lei de Acesso à informação e portal da transparência: instrumentos de controle social e Prevenção à corrupção**. Ouvidorias de Justiça, Transparência e Lei de Acesso à Informação. 2. ed. [S.l.: s.n.], 2019.

RODRIGUES, José Welhington Cavalcante. O Princípio da Dignidade da Pessoa Humana no Direito Constitucional Brasileiro. **Revista LEXMAX**, v. 3, 2015.

SÁ-SILVA, Jackson Ribeiro; ALMEIDA, Welber Damiano; GUINDANI, Joelson Faber. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**, Rio Grande, RS, v. 1, n. 1, p. 1-15, jan.-jun. 2009. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/rbhcs/article/view/10351>. Acesso em: 17 jul. 2025.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Democratizar a democracia: os caminhos da democracia participativa**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

SCHWARCZ, Lília Moritz. **Sobre o autoritarismo brasileiro**. São Paulo: Companhia das Letras, 2019.

SEN, Amartya. **Development as Freedom**. New York: Oxford University Press, 1999.

SILVA, Cássia Brito Ferreira da. Defensor do povo: contribuição do modelo peruano e do instituto romano do Tribunado da Plebe. **Revista de Direito e Política**, n. 10, jul.-set., 2006.

SILVA, José Afonso da. Curso de Direito Constitucional Positivo. São Paulo: Malheiros Editores, 2004.

SILVA, José Afonso da. Acesso à Justiça e Cidadania. **Revista de Direito Administrativo (RDA)**, Rio de Janeiro, RJ, v. 216, p. 9-13, 1999. Disponível em: <https://doi.org/10.12660/rda.v216.1999.47351>. Acesso em: 10 out. 2023.

SILVA, Juvêncio Borges. O acesso à justiça como direito fundamental e sua efetivação jurisdicional. **Revista de Direito Brasileira**, v. 4, n. 3, 2013. Disponível em: <https://bit.ly/3QDQVgJ>. Acesso em: 10 set. 2023.

SILVA, Dalila et al. Cidadania digital na era da informação: pelo fortalecimento da educação e da democracia em face ao perigo da desinformação. **Revista Científica Faculdade de Educação e Meio Ambiente (FAEMA)**, Ariquemes, RO, v. 12, n. edispdir, I Congresso Internacional de Direito da Amazônia Ocidental e III edição da Semana Jurídica da FAEMA, p. 121-144, 2021. Disponível em: <https://revista.faema.edu.br/index.php/Revista-FAEMA/article/view/1048>. Acesso em: 17 jul. 2025.

SIQUEIRA, Dirceu Pereira; FERRARI, Caroline Clariano. O direito à informação como direito fundamental ao estado democrático. **Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas**, UNIFAFIBE, Bebedouro, SP, v. 4, n. 2, p. 124-153, 2016. Disponível em: <https://portal.unifafibe.com.br/revista/index.php/direitos-sociais-politicas-pub/article/view/174>. Acesso em: 18 jul. 2025.

SOUSA, Gabriela Assad de. Violações de Direitos Humanos: o que são e como erradicá-las. **Instituto Aurora**, Curitiba-PR, 10 maio 2023. Disponível em: <https://bit.ly/3CPwGbs>. Acesso em: 10 nov. 2024.



SOUZA, Marcelo Serrano; JACINTHO, Jussara Maria Moreno. O acesso à informação como pressuposto da cidadania no estado democrático de direito. In: REZENDE, Beatriz Vargas Ramos G.; RODRIGUES, Horácio Wanderlei (coord.). **Constituição e democracia I**. Florianópolis: CONPEDI, 2016. p. 337-352.

SPALLER, Amanda Viegas. A importância da pesquisa científica no ambiente acadêmico. **IUS GENTIUM**, Curitiba, PR, v. 13, n. 1, p. 5-18, jan.-abr. 2022. Disponível em: <https://bit.ly/4eE68r1>. Acesso em: 10 out. 2024.

SPINOZA, Benedictus de. **Ética**. Tradução de Tomaz Tadeu. 2. ed. 7. reimp. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2018[1677].

TREVIZAN, Jussara. Os excluídos digitais. **Conteúdo Jurídico**, Brasília, 3 maio 2022. Disponível em: <https://bit.ly/3AVTZjy>. Acesso em: 10 nov. 2024. Acesso em: 18 jul. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO. Resolução nº 105, de 1 de outubro de 1998. Cria a Ouvidoria Judiciária no do Poder Judiciário do Estado de Pernambuco. **DJe**, Recife, PE, 1998. Disponível em: <https://bit.ly/3VqtlGD>. Acesso em: 10 set. 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO. Emenda Regimental nº 14, de 21 de fevereiro de 2022. Altera dispositivos do Regimento Interno do Supremo Tribunal Federal. **DJe**, Recife, PE, n. 37, p. 21-22, 22 fev. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO. Gabinete da Presidência. Resolução nº 505, de 18 de setembro de 2023. Torna público o novo Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Justiça do Poder Judiciário do Estado de Pernambuco. **DJe**, Recife, PE, 2023. Disponível em: <https://portal.tjepe.jus.br/documents/56904/57727/RIOG+-+Resolucao+nº+505+de+18+de+setembro+de+2023.pdf>. Acesso em jan. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO. Resolução nº 568, de 19 de junho de 2025. Altera a Resolução nº 505, de 18 de setembro de 2018 - Regimento Interno da Ouvidoria Geral de Justiça -, e institui a Ouvidoria

da Mulher como canal especializado desse Órgão do Tribunal de Justiça de Pernambuco. **DJe**, Recife, PE, n. 165, 1 jul. 2025. Disponível em: <https://portal.tjpe.jus.br/documents/d/ouvidoria/regimento-interno-ouvidoria-tjpe-pdf>. Acesso em: 10 jan. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO. Sobre a Ouvidoria. **TJPE**, Recife, PE, c2025. Disponível em: <https://portal.tjpe.jus.br/web/ouvidoria/apresentacao>. Acesso em: 20 mar. 2025.

ZIMMERMAN, Marc A. *Psychological empowerment: issues and illustrations*. **American Journal of Community Psychology**, v. 23, n. 5, p. 581-599, 1995. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/BF02506983>. Acesso em: 18 jul. 2025.

ŽIŽEK, Slavoj. **Vivendo no fim dos tempos**. Tradução de Maria Beatriz de Medina. São Paulo: Boitempo, 2012.

ZUCCOLOTTO, Robson; TEIXEIRA, Marco Antonio Carvalho. **Transparência: aspectos conceituais e avanços no contexto brasileiro**. Brasília: ENAP, 2019. 72 p. (Coleção: Governo e políticas públicas). Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/4161>. Acesso em: 18 jul. 2025.



## APÊNDICE

## **APÊNDICE A – Solicitação à ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco**

### **SOLICITAÇÃO**

À Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco.

Meu nome é Ielma Adriana de Almeida Silva, sou Oficiala de Justiça e exerço minhas atividades na Comarca de Capoeiras. Sou aluna da Veni Creator University, sob orientação do Professor Dr. José Welhijton, e estou com um projeto de pesquisa do mestrado dentro da temática “Inovações tecnológicas dentro do Poder Judiciário e a situação dos excluídos digitais”. Busco, para o encaminhamento desta pesquisa, visualizar possíveis barreiras/dificuldades pelas quais muitas das pessoas sofrem com o acesso à justiça, acesso ao Poder Judiciário.

Assim, dentro das possibilidades, gostaria de solicitar informações acerca de quais são as questões que aparecem relacionadas à Lei de acesso à informação, no período que vai de 2012 até 2023, leia-se: todas as perguntas que os usuários fizeram e quais foram as respostas encaminhadas pela ouvidoria. A ideia é pensar nas dificuldades que os usuários apresentam, a dificuldade de acesso à justiça pelos meios tecnológicos, questão sobrepujada pelas discussões acerca da Inteligência Artificial. Solicito, também, acesso às Recomendações do CNJ 101 de 2021 e 130 de 2022, sobre excluídos digitais e facilidades de acesso, respectivamente, no intuito de compreender quais os projetos ou ações desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça de Pernambuco para atender às recomendações do CNJ.

As informações prestadas quando da solicitação seriam apenas para análises de dados referente ao objeto de investigação do referido trabalho.

Qualquer dúvida, estou à disposição.

---

Ielma Adriana de Almeida Silva

(87) 99811-1281



## **ANEXOS**

## ANEXO A – Dados referentes a pedidos de fomento à pesquisa acadêmica

**Quadro 5 – Pedidos de fomento à pesquisa acadêmica**

Número do Pedido	Data	Descrição	Resposta da Ouvidoria
00090/2020	08/01/2020	Para fins de pesquisa que servirá para instruir o trabalho de conclusão do curso de Mestrado, com o tema Justiça e Sustentabilidade, solicito por meio deste as seguintes informações: 1. Quantitativo de servidores do 2º grau em regime de teletrabalho; 2. Meta a ser alcançada referente à produtividade de quem está em regime de teletrabalho e quais os requisitos; 3. Quantitativo de processos físicos e eletrônicos, em andamento e julgados, no período de 2018 a 2019; 4. Quais os benefícios do teletrabalho no âmbito desse poder (economicidade e sustentabilidade). Atenciosamente	1.Quantitativo de servidores do 2º grau em regime de teletrabalho; Resposta: atualmente constam 82 servidores, lotados nas unidades do 2º grau, exercendo o regime de teletrabalho parcial/integral; 2. Meta a ser alcançada referente à produtividade de quem está em regime de teletrabalho e quais os requisitos; Resposta: De acordo com a resolução 227/2016 do conselho Nacional de justiça, é competência dos gestores das unidades o estabelecimento das metas a serem alcançadas, sempre que possível em consenso com os servidores e alinhadas ao Plano Estratégico da instituição, sendo estas superiores às dos servidores que executam mesma atividade nas dependências do órgão; 3. Quais os benefícios do teletrabalho no âmbito desse poder

			(economicidade e sustentabilidade). Resposta: Redução de custos a médio e longo prazos de energia elétrica, água, materiais de expediente, auxílio transporte, estoque processual entre outras despesas operacionais, além de promover celeridade processual, aumento da produtividade, assessoria remota aos magistrados, realização de tarefas para mais de uma Vara e comarca ao mesmo tempo, padronização das rotinas de trabalho, qualidade dos processos e solução ágil em processos urgentes
00479/2020	29/01/2020	Sou aluno de doutorado do Centro de XXXXX da Universidade Federal de XXXX, venho participando de pesquisa acadêmica na área da Mineração de Processos. A Mineração de Processos é uma disciplina relativamente recente que visa obter informação relevante sobre a execução dos processos organizacionais (atividades realizadas) a partir dos dados brutos armazenadas nos logs dos sistemas de informações. As técnicas de Mineração de Processos já foram	Informamos que, uma vez que o sistema SEI não permite anexar arquivos de extensão .csv, o relatório solicitado encontra-se disponível no link: xxxxxxxxx cuja senha para download é XXXXXX.

		<p>aplicadas de forma exitosa em vários ambientes organizacionais de diversos países, tais como: hospitais, prefeituras, industriais e no próprio judiciário. Nossa pesquisa busca potencializar a capacidade das técnicas existentes quando aplicadas em ambientes como Judiciário. Diante do exposto e fundado na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), solicito a disponibilização de arquivo no formato .CSV com as informações sobre a execução das atividades, no PJe (Log de Eventos), ajuizados no ano de 2019, da 1a. Vara Cível da Capital. Dados necessários:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificação do Processo*</li> <li>2. Tarefa</li> <li>3. Data/hora de início da tarefa</li> <li>4. Data/hora de fim da tarefa</li> <li>5. Classe do processo (CNJ)</li> <li>6. Seção da Vara</li> </ol> <p>* Não é necessário o NPU do processo. A identificação do processo pode ser feita através de um ID, uma vez que não há a necessidade e nem um real interesse no conteúdo do processo, mas apenas do tramite dos mesmos.</p>	
--	--	--	--



01066/ 2020	07/02/2 020	<p>Estou precisando das seguintes informações: 1. Quantidade de processos distribuídos no JECriminal de Olinda, entre os anos de 2016-2018; 2. Quantidade de processos que foram solucionadas na audiência de Conciliação, em Transação Penal e com Julgamento de mérito; 3. Tipos de delitos e a quantidade que mais ocorreram entre os anos de 2016 e 2018 e perfil demográfico dos envolvidos (sexo, faixa etária, bairros onde moram).</p> <p>JUSTIFICATIVAS: as informações obtidas serão estudadas, analisadas e avaliadas, com o objetivo de propor linhas de atuação do Poder Judiciário, visando a prevenção e diminuição de tais delitos. Tal pesquisa está sendo feita com propósito de apresentação de tese de mestrado.</p>	<p>As informações solicitadas quanto aos processos distribuídos e julgados, ambos no período entre 2016 e 2019, estão no Relatório (0755848). São informações referentes ao Juizado Especial Criminal de Olinda.</p> <p>No momento não temos como fornecer os dados demográficos solicitados pelo demandante. Essa pesquisa teria que ser feita manualmente (processo a processo).</p>
01347/ 2020	14/02/2 020	<p>[...] 1. Você atua geograficamente dentro de qual Estado da Federação? 2) Quantas e quais Comarcas do seu Estado possuem competência para tratar do tema de Infância e Juventude? Destas, quantas e quais são Varas</p>	<p>1.Você atua geograficamente dentro de qual Estado da Federação? PERNAMBUCO (PE)</p> <p>2.Quantas e quais Comarcas do seu Estado possuem competência para tratar do tema de Infância e Juventude?</p> <p>São quarenta (40)</p>

		<p>exclusivas de Infância e Juventude? 3) Quantas e quais Comarcas do seu Estado possuem competência para tratar do tema de Família? Destas, quantas e quais são Varas exclusivas de Família? 4) Quantas e quais Comarcas do seu Estado possuem competência para tratar, cumulativamente, do tema de Infância e Juventude com o tema de Família? 5) Existe atualmente projeto de Lei deste Tribunal para criação de novas Varas exclusivas de Infância e Juventude? Em quais Comarcas? Quais as justificativas desses projetos para tal criação? 6) Quais foram as justificativas apresentadas nos Projetos de Leis que já criaram as Varas Exclusivas de Infância e Juventude que existem atualmente no seu Estado? É possível o envio de cópia dos referidos projetos de Lei e das leis aprovadas para a pesquisadora? [...]</p>	<p>Comarcas que possuem competência para tratar o tema da Infância e Juventude, sendo elas: [...]</p> <p>Quais foram às justificativas apresentadas nos Projetos de Leis que já criaram as Varas Exclusivas de Infância e Juventude que existem atualmente no seu Estado? É possível o envio de cópia dos referidos projetos de Lei e das leis aprovadas para a pesquisadora?</p> <p>Sabe-se que as Varas Exclusivas da Infância e Juventude foram pensadas para garantir integralmente a previsão constitucional de dar prioridade absoluta aos processos que tratam dos direitos das crianças e adolescentes. Isso requer uma estrutura física apropriada, quadro de funcionários de apoio especializado, quadro de equipe interprofissional compostas de, ao menos, psicólogo, pedagogo e assistente social onde todos envidem esforços no sentido de dar a máxima celeridade na avaliação técnica nos processos e outras particularidades existentes na área da Infância e Juventude.</p> <p>Infelizmente não é possível o envio dos referidos documentos solicitados,</p>
--	--	--	--

			<p>pois procuramos incessantemente em nossos arquivos da Coordenadoria da Infância e Juventude e não tivemos êxito. Por orientação do nosso jurídico me foi dito que quando elaboram Projetos de Lei são feitas minutas por diversos setores do TJPE, e que após várias sugestões o Projeto saiu para apreciação do Conselho da Magistratura e Presidência. E que nem sempre a edição final retorna à CIJ.</p> <p>Sem mais para o momento, apresento votos de elevada estima e consideração.</p>
01258/2020	12/02/2020	<p>"Bom dia. Sou estudante do xxxxx e estou fazendo meu TCC e preciso realizar pesquisa de campo. Desejo saber se há funcionários no TJPE com esse tipo de deficiência que trabalham com este sistema e como fazem para utilizá-lo, se não como colaboram, e quantos são. Também se há algum projeto de adaptação em andamento e qual.</p> <p>Acredito que minha pesquisa possa ao final ajudar de alguma forma para tal adequação no sistema PJe. Agradeço desde já o apoio de fundamental importância do SETIC.</p>	<p>Em resposta ao pedido de informação realizado na Ouvidoria do TJPE sob o número 01258/2020, informo que está em andamento um projeto que envolve a reconstrução de interface gráfica do sistema PJe.</p> <p>O UIKIT.PJE.JUS é um conjunto de ferramentas, desenvolvido pelo CNJ em parceria com o TJMT, com finalidade de padronizar a interface gráfica do PJe e demais sistemas da plataforma de processo eletrônico do Judiciário.</p> <p>Entre os benefícios do projeto, destacamos:</p> <p>Celeridade: Podemos encontrar o que desejamos em poucos cliques.</p>

		Atenciosamente, [...]”	<p>Também há o reconhecimento e disposição dos conteúdos, cores e ícones.</p> <p>Acessibilidade: Por meio de teclas de atalhos e da correta configuração das tags de acessibilidade, permitimos uma melhor experiência às pessoas com deficiência.</p> <p>Linearidade: O desenvolvimento de uma interface que segue padrões de identidade. É possível reconhecer cada ação e conteúdo independente da tela em que estiver. Todo o sistema possui a mesma base da interface e esquema de cores.</p> <p>Flexibilidade: O usuário pode customizar o sistema da forma que melhor lhe atender, gerando maior celeridade na execução de suas tarefas.</p> <p>Ainda não há informações do CNJ sobre quando este novo padrão de tela estará disponível para ser implantado nos Tribunais. Estamos à disposição para maiores esclarecimentos</p>
02802/ 2020	<b>30.04.2 020</b>	Prezado(a) Sr(a). Chamo-me Giulia Araújo Jacinto Reis, sou aluna de Direito da Fundação Getúlio Vargas (FGV) e participo de uma pesquisa sobre a Justiça Itinerante no âmbito dos Tribunais de Justiça. Em razão disso,	<p>"1) Há Justiça Itinerante em seu Estado?</p> <p>O Tribunal de Justiça de Pernambuco – TJPE, através do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – Nupemec, implementou o Programa</p>

		<p>peço a sua colaboração no sentido de disponibilizar as seguintes informações: Há Justiça Itinerante em seu Estado? Em que ano foi instituída a Justiça Itinerante em seu Estado? Qual a periodicidade da Justiça Itinerante em seu Estado? Quais os profissionais envolvidos na Justiça Itinerante? Quais são suas funções? Como é a estrutura da Justiça Itinerante em seu Estado? Qual a forma de divulgação da Justiça Itinerante em seu Estado? Qual a quantidade de pessoas e comarcas/municípios atendidos anualmente pela Justiça Itinerante em seu Estado? Seria possível disponibilizar outros dados sobre o projeto Justiça Itinerante em seu Estado? Desde já agradeço sua atenção e a possibilidade de uma abertura de canal para comunicação.</p> <p>Atenciosamente,</p>	<p>Justiça Itinerante no âmbito do TJPE, que visa levar a justiça até as comunidades através dos métodos adequados de resolução de conflitos, por meio da unidade móvel (ônibus adaptado), aos lugares de difícil acesso. O Programa Justiça Itinerante tem a mesma competência de realização de sessões de conciliação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos - Cejuscs, que são unidades do Nupemec que realizam conciliações em procedimentos pré-processuais e processos judiciais, utilizando a mediação e a conciliação, além de outras formas de resolução de conflitos, visando resolver os conflitos dos cidadãos de forma simplificada e Célere.</p> <p>Os temas mais frequentes tratados pelo Programa Justiça Itinerante se referem a conflitos de família (divórcio, regulamentação de pensão alimentícia, revisional de alimentos, exoneração, regulamentação de guarda e visitação, dissolução de união estável, reconhecimento de paternidade espontânea), relações de consumo (cobrança de dívidas e</p>
--	--	--	--

			<p>outros), conflitos de vizinhança, como também encaminhamentos de demandas para os Cejuscs e para a Defensoria Pública.</p> <p>2) Em que ano foi instituída a Justiça Itinerante em seu Estado?</p> <p>A unidade móvel da Justiça Itinerante do Nupemec foi adquirida em 2017, com estrutura própria, voltada à resolução dos conflitos sociais, de forma consensual e com foco no diálogo. Desenvolvendo a partir desse ano um projeto piloto da Justiça Itinerante pelo Nupemec.</p> <p>No ano de 2018 o “Programa Justiça Itinerante do Nupemec” foi desenvolvido com o objetivo de realizar ações de conciliação nas comunidades e/ou municípios do Estado de Pernambuco, como forma de resgatar as relações sociais entre os seus membros, apresentando modelos consensuais de resolução de conflitos, como também desenvolvendo ações de cidadania, através de parcerias com Instituições Públicas ou Privadas.</p> <p>3) Qual a periodicidade da Justiça Itinerante em seu Estado?</p> <p>O Programa Justiça Itinerante do TJPE realiza</p>
--	--	--	--

			<p>em média 04 (quatro) ações mensais em diversas comunidades do Recife e região metropolitana, além de outros municípios do Estado de Pernambuco, através de seus Cejuscs, como também pela Gerência de Tratamento de Demandas Repetitivas e Grandes eventos- GDR do Nupemec.</p> <p>4) Quais os profissionais envolvidos na Justiça Itinerante?</p> <p>Desembargadores e Juizes coordenadores do Nupemec; servidores mediadores/conciliadores e servidores de apoio administrativo do quadro do Nupemec; além de funcionários de TI, eletricitas, motoristas e integrantes da assistência militar.</p> <p>5) Quais são suas funções?</p> <p>Desembargadores e Juizes Coordenadores do Nupemec – são responsáveis pela supervisão e homologação judicial dos acordos realizados durante as ações da Justiça Itinerante;</p> <p>Conciliadores/mediadores – são servidores que recebem capacitação específica para atuarem na função de mediadores e conciliadores pelo TJPE, sendo referendada pelo</p>
--	--	--	---

			<p>Conselho Nacional de Justiça.</p> <p>Servidores do apoio administrativo – são os responsáveis por coordenar todas as ações relativas ao planejamento, organização e execução do evento. Realizando contatos com as lideranças comunitárias locais para viabilizar a realização do evento, contatos com órgãos públicos e privados para concretização de parcerias, organizando pautas de sessões de conciliação, além de ser responsável pelo bom andamento da ação no dia do evento;</p> <p>Funcionários de TI, eletricitas, motoristas e integrantes da assistência militar – são os responsáveis pelo suporte técnico em suas respectivas áreas de atuação no dia do evento.</p> <p>6) Como é a estrutura da Justiça Itinerante em seu Estado?</p> <p>O Programa dispõe de uma unidade móvel, ônibus adaptado para a realização de sessões de conciliação e transporte da equipe. Dispondo de 03 (três) salas de conciliação, 01 (um) gabinete para uso do juiz coordenador, o que permite a realização de até 04 (quatro) sessões simultâneas, como também</p>
--	--	--	---



			<p>está equipado com computadores, impressoras, scanner, ar condicionado, banheiro, frigobar, e todo o mobiliário necessário para o bom andamento das sessões. A unidade móvel também está adaptada para dar acessibilidade aos conciliandos, dispondo de elevador de acesso. O ônibus conta com um gerador próprio que permite sua autonomia, mesmo em locais com pouca estrutura.</p> <p>O Programa é executado pela equipe da GDR e na realização do evento conta em média com: 03 (três) conciliadores/mediadores, 2 (dois)* servidores de apoio a coordenação, 03 (três) técnicos especializados.</p> <p>7) Qual a forma de divulgação da Justiça Itinerante em seu Estado?</p> <p>A divulgação das ações do Programa Justiça Itinerante do TJPE acontece através da Assessoria de Comunicação do TJPE, com matérias publicadas no site do TJPE e mídia externa, materiais gráficos impressos e virtuais.</p> <p>8) Seria possível disponibilizar outros dados sobre o projeto Justiça Itinerante em seu Estado?</p> <p>Mais informações poderão</p>
--	--	--	---

			ser disponibilizadas, através do e-mail: nupemec@tjpe.jus.br. Estou à disposição para esclarecimentos e para auxiliar no que for necessário."
02970/2020	08.05.2020	<p>Boa tarde, me chamo xxxx, sou aluna do nono semestre de Direito da faculdade da xxxxxx, estou desenvolvendo meu trabalho de conclusão de curso dentro das constelações sistêmicas e sua aplicação junto ao poder judiciário, gostaria de saber se a comarca tem dados para me passar do projeto que é desenvolvido, quais os resultados, quantos processo já constelados e o número de acordos obtidos.</p> <p>Meu trabalho segue em andamento, porém em reta final, gostaria dos dados para o último capítulo em que gostaria de apresentar a efetividade do método, lembro desde já, que todo material disponibilizado será devidamente referenciado.</p> <p>A título de informações e confirmação minha orientadora é professora Mestre Patrícia Santos Martins, tema do trabalho: APLICAÇÃO DAS CONSTELAÇÕES</p>	<p>Senhora xxxxx, Em atenção ao seu pedido de informação registrado sob o nº 02970/2020, encaminhamos, abaixo, resposta enviada pela Unidade competente.</p> <p>'Me chamo Wilka Vilela e sou Juíza de direito da 5ª Vara de Família do Recife/PE e introdutora do método do Bert Helling - desde 2016.</p> <p>Temos um Programa para todo o estado de Pernambuco chamado "um novo olhar para conciliar" Com a pandemia não tenho como lhe fornecer dados, pois estão lá no forum que se encontra fechado. Porém, se quiser mais explicações, podemos nos falar. Tenho dado muito suporte aos alunos que estão fazendo TCC e pós-graduação. att'</p> <p>Atenciosamente, Tayana Diniz Matrícula nº 1852450</p>

		<p>FAMILIAR AO DIREITO DE FAMÍLIA BRASILEIRO COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.</p> <p>Segue em anexo meu projeto de monografia no momento está em desenvolvimento.</p> <p>Aguardo contato o mais breve possível, desde já agradeço.</p>	
03735/2020	05/06/2020	<p>Prezado/a, bom dia! Sou o xxxxxx, mestrando em xxxx. Estudo a utilização da inteligência artificial em todos os tribunais brasileiros. Ocorre que informações acerca de sua utilização é dispersa e não consegui localizar no site deste Tribunal notícias ou relatórios acerca deste novo instrumental. Saliento que o trabalho é realizado em cooperação com a Prof. Me.xxxx. Com fulcro na Lei nº 12.527/11, que regulamenta o acesso a informações previsto no inciso XXXIII, do art. 5º e do art. 37, ambos da CF/88, requeiro estas informações e/ subsidiariamente, orientações sobre o procedimento de como adquirir estas informações. Att., xxxxx</p>	<p>Senhor xxxxx, Em atenção ao seu pedido de informação registrado sob o nº 03735/2020, encaminhamos, abaixo/em anexo, resposta enviada pela Unidade competente.</p> <p>"Segue material explicativo acerca do projeto ELIS, conforme solicitação."</p> <p>Atenciosamente,</p>

04004/ 2020	12/06/2020	Para fins de pesquisa para artigo científico, se existe a possibilidade de saber a quantidade de processos físicos e eletrônicos em cada Comarca do Estado. Quais já são 100% eletrônicos ou que ainda estão totalmente físicos. Ajudaria bastante.	Senhor xxx, Em atenção ao seu pedido de informação registrado sob o nº 04004/2020, encaminhamos, em anexo, resposta enviada pela Unidade competente. Atenciosamente,
04051/ 2020	19/06/2020	Olá, tudo bem? Para desenvolvimento de pesquisa relativa ao teor e valor das decisões proferidas pelos tribunais do Brasil, gostaria de saber como eu consigo ter acesso a bases de dados do TJPE, que contenham dados descritivos de valores de condenação e teor das decisões, individualizadas por processos de diferentes classificações processuais. Quanto mais dados estiverem presentes na base (magistrado, comarca, classe processual, entre outros), melhor será o resultado da pesquisa. O TJPE possui algum arquivo com esses dados em excel ou algum outro formato? Caso positivo, poderiam me enviar, por gentileza? Agradeço desde já! Atenciosamente.	Senhor xxxx, Em atenção ao seu pedido de informação registrado sob o nº 04051/2020, encaminhamos, pelo driver do gmail informado, a resposta enviada pela Unidade competente. Solicitamos confirmação de recebimento por favor. Atenciosamente,
04186/ 2020	29/06/2020	Bom dia. Me chamo xxx, sou professora da xxxxxx e estou fazendo o	Cumprimentando-a, conforme adiantado pelo Desembargador-Ouvidor

		<p>doutorado no Programa de Pós-graduação em xxxxxxx, onde realizo uma pesquisa comparada sobre a história de vida e morte de mulheres que se suicidaram no Brasil e na França, a qual tem por objetivo contribuir para o campo da Suicidologia e da prevenção do suicídio. Para isso, gostaria de solicitar autorização para realizar uma pesquisa documental dos inquéritos policiais de suicídio arquivados. Caso não sejam arquivados no TJ, gostaria de saber para qual órgão devo me endereçar. Agradeço a atenção e me coloco à disposição para esclarecer qualquer dúvida. Xxxxx</p>	<p>Eduardo Sertório, a senhora foi posta em contato com o Ministério Público do Estado de Pernambuco razão pela qual o caso será arquivado na data de hoje nesta Ouvidoria Judiciária.</p>
--	--	--	--

**Fonte:** Elaboração própria com base nos dados obtidos junto à Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco (2024).

## ANEXO B – Dados referentes à fiscalização e transparência

**Quadro 6 – Fiscalização e transparência**

Número do Pedido	Data	Descrição	Resposta da Ouvidoria
00030/2020	07/01/2020	Lista dos juízes e desembargadores, em atividade ou não, bem assim pensionistas desse tribunal que recebem ou receberam vantagens pessoais, vantagens eventuais e indenizações decorrentes de decisões administrativas ou de normativas legais estaduais nos últimos 10 (dez) anos, com os respectivos valores mensais devidamente discriminados; b) Cópia integral dos processos administrativos em que se decidiu pelo pagamento dessas vantagens e indenizações aos mencionados no item a, bem como cópia das publicações respectivas decisões no diário oficial das respectivas decisões; c) Indicação precisa dos fundamentos legais que ampararam o pagamento nos últimos 10 (dez) anos de qualquer verba indenizatória e vantagens pessoais e eventuais aos mencionados no item a.	De ordem do Juiz Assessor Especial da Presidência, Dr. Frederico de Moraes Tompson, e considerando contato telefônico da Ouvidoria, bem como despacho ID (0680314) segue abaixo link do Consulta Pública: <a href="https://www.tjpe.jus.br/consultasalario/xhtml/manterIdentificacao/identificacaoUsuario.xhtml">https://www.tjpe.jus.br/consultasalario/xhtml/manterIdentificacao/identificacaoUsuario.xhtml</a>
00215/2020	15/01/2020	Gostaria de saber quantos cargos vagos de Analista Jurídico (Função Judiciária) existem atualmente, tendo em vista que a última atualização no site do TJPE remete ao mês de Agosto/2019, estando, portanto, desatualizado.	Informo que, no momento, restam, apenas 4 (quatro) vagas para o cargo de Analista Judiciário/Função Judiciária, que atendo a todo o Estado. Sendo utilizado pela

		Agradeço a resposta	Administração de acordo com a necessidade e conveniência. Recife, 20 de janeiro de 2020.
00200/20 20	15/01 /2020	Qual é o número total de cargos vagos para o cargo de Analista Judiciário - Área Judiciária (AJAJ) no âmbito do TJPE? A quantidade de cargos vagos é determinada por polos ou é determinada globalmente, juntando todos os polos?	Informo que só restam 4 (quatro) vagas para o cargo de Analista Judiciário/Função Judiciária, o qual atende a todas as comarca do Estado. Sendo as mesmas utilizadas de acordo com a necessidade e conveniência da Administração. Recife, 20 de janeiro de 2020.
00484/20 20	29/01 /2020	Solicito envio da íntegra do relatório da Corregedoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco, do ano de 2009, sobre a investigação dos juízes xxxxx e xxxxx.	Senhor xxxxxx Cumprimentando-o, esses documentos solicitados não poderão ser compartilhados, pois violam o artigo 31 da Lei nº 12.527/2011 (Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.) e o artigo 12 da Resolução 2015/2015 do CNJ: "Art. 12. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação: I - insuficientemente claros ou sem delimitação temporal; II - desproporcionais ou desarrazoados; III - que exijam trabalhos

			<p>adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade;</p> <p>IV - que contemplem períodos cuja informação haja sido descartada, nos termos previstos em Tabela de Temporalidade;</p> <p>V - referentes a informações protegidas, tais como sigilo fiscal, bancário, telefônico, de dados, de operações, de correspondência, fichas financeiras, laudos médicos, prontuários e demais informações sobre histórico médico, terapias, exames, cirurgias e quaisquer outras formas de tratamento, avaliação de desempenho e de estágio probatório de servidor e procedimentos disciplinares em andamento gravados com sigilo;</p> <p>VI - atinentes a informações classificadas como ultrassecretas, secretas ou reservadas, na forma desta Resolução;</p> <p>VII - relativos a processos que tramitam em segredo de justiça, só acessíveis às partes e seus</p>
--	--	--	---



			<p>advogados;</p> <p>VIII - sobre informações pessoais, assim consideradas as que dizem respeito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas, bem como às liberdades e às garantias individuais, nos termos dos artigos 6º e 31 da Lei 12.527, de 2011;</p> <p>IX - relativos a informações que possam colocar em risco a segurança da instituição ou de seus membros, servidores e familiares.</p> <p>Parágrafo único. Na hipótese do inciso III, o órgão deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento dos dados."</p> <p>Atenciosamente,</p>
00511/2020	29/01/2020	<p>Prezados, recentemente fui aprovado no último concurso do Tribunal de Justiça de Pernambuco para o cargo de Analista Judiciário - Função Administrativa - polo 5 (Vitória de Santo Antão). Gostaria de saber se tem alguma previsão de provimento para este cargo no polo 5, pois até o momento nenhum cargo administrativo foi nomeado para este polo.</p>	<p>"Informo que, até o momento, não houve determinação superior para realizar nomeações para o Polo 5 /Mata Sul II, referente ao cargo de Analista Judiciário/ Função Administrativa. Informo ainda que, no concurso ora vigente para servidor, as vagas destinadas para o Polo e cargo acima</p>

		Segundo foi informado cabe ao tribunal a distribuição das vagas dos analistas administrativos para as respectivas comarcas.	mencionados, foi para cadastro reserva (CR), ficando a critério da Administração do TJPE, de acordo com a necessidade e conveniência, fazer as nomeações."
00641/20 20	31/01 /2020	<p>1. Indicação dos valores disponibilizados pelo Município de Petrolina para o pagamento de precatórios judiciais inscritos perante esse E. Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, referentes aos exercícios de 2017, 2018, 2019 e 2020;</p> <p>2. Informações atualizadas a respeito do estágio atual do pagamento, considerando a posição e o exercício dos precatórios que já foram pagos, disponibilizando, caso seja possível, tabela atualizada da posição de pagamento de precatórios inscritos em face do referido Município;</p> <p>3. Informações sobre qual dos regimes especiais previstos nos incisos I e II do parágrafo 1º do art. 97 do ADCT foi adotado pelo Município de Petrolina/PE.</p> <p>Cumpridas as formalidades legais previstas na Lei Federal nº 12.527/2011, pugna-se pelo acolhimento do feito. Nestes termos, Pede deferimento.</p> <p>Recife/PE, 30 de janeiro de 2020</p>	<p>Em relação as solicitações formuladas passo a prestar nos seguintes termos:</p> <p>1- Conforme Certidão emitida pelo Setor de Contas deste Núcleo de Precatórios, subscrita pelo servidor Franck Bernardo, o município de Petrolina efetuou os aportes mensais nos seguintes valores: R\$ 17.957.612,24; R\$ 14.375.293,80; R\$ 15.343.244,16 e R\$ 3.140.397,39 em relação aos exercícios de 2017, 2018, 2019 e 2020 respectivamente, de acordo com o extrato da conta do Regime Especial, em nome do Município e e gerida pelo Presidente deste TJPE. (Certidão em anexo);</p> <p>2 - Atualmente existem 269 Precatórios inscritos neste Tribunal de Justiça em desfavor do município de Petrolina sendo o 1o da ordem cronológica o precatório tombado sob o número</p>

			<p>0298178-6/00, o qual teve a requisição recepcionada pela presidência e inscrito em precatório na data de 07/02/2013. Acresça-se, que o somatório dos precatórios inscritos perante este tribunal em desfavor do município de Petrolina totaliza R\$ 33.866.387,97;</p> <p>3 - O solicitante indagou no item "3" do seu petitório quais dos Regimes Especiais foi adotado pelo município de Petrolina. A bem da verdade só existem dois regimes, a saber: O Regime Comum regido pelo art. 100 da Constituição Federal e o Regime Especial previsto nos arts. 97 e 101 a 105 do ADCT. Dito isto, esclareço que o município de Petrolina se encontra no Regime Especial de Pagamento de Precatórios.</p> <p>Atenciosamente,</p>
00867/20 20	10/02 /2020	Boa tarde. Gostaria de saber a quantidade de cargos efetivos que estão vagos de técnico judiciário (TPJ), no mês de referência fevereiro/2020. Obrigado	Conforme solicitado, informo que encontram-se vagos 27 (vinte e sete) cargos de Técnico Judiciário/TPJ, distribuídos em todo Estado.
01068/20 20	19/02 /2020	Boa noite, sou um candidato aprovado no último concurso de 2017 no curso técnico de TI e Analista de TI. Gostaria de	Analista/Análise de Sistema - Não há cargo vago Analista/Análise de

		saber quantos cargos vagos o TJPE possui para estes cargos. Att, XXXX.	Suporte - Não há cargo vago Técnico/ Programador - 1 (uma ) vaga Técnico/Suporte Técnico - 3 (três) vagas
01111/20 20	27/02 /2020	Prezados Solicito que informem, por gentileza, se neste Estado os magistrados percebem auxílio-saúde e, se positivo, a respectiva base legal. Atenciosamente xxxx, Coordenadora do xxxxxxxx	"(...)informo que atualmente não é pago auxílio-saúde a magistrados. Recentemente foi publicada a Resolução TJPE nº 436, de 20 de julho de 2020, que institui o Programa de Assistência à Saúde Suplementar para magistrados e servidores do Poder Judiciário do Estado de Pernambuco, em atendimento ao disposto na Resolução CNJ nº 294/2019. Os pagamentos do auxílio-saúde devem ser iniciados em 2021 mediante disponibilidade financeira no orçamento do referido exercício. Atenciosamente,"
01293/20 20	03/03 /2020	Solicito o quantitativo de cargos vagos de Analista Judiciário - Assistente Social e se há previsão de nomeações para o referido cargo.	"Informo que atualmente encontram-se vagos 42 (quarenta e dois) cargos de Analista Judiciário/Assistente Social. Por enquanto não temos previsão quanto às novas nomeações."
01453/20 20	09/03 /2020	1) Qual instrumento normativo utilizado pelo Tribunal na definição da quantidade de servidores lotados por Vara? 2) Das Comarcas e/ou Varas	Prezado(a) Senhor(a), Em atenção ao seu pedido de informação registrado neste Órgão sob o nº em epígrafe encaminhamos,

		<p>listadas abaixo, quais delas estão em desrespeito com o referido instrumento normativo, ou seja, com número insuficientes de servidores? Água Preta, Barreiros, Belém de Maria, Catende, Gameleira, Joaquim, Nabuco, Maraial, Palmares, Quipapá, Ribeirão, Rio Formoso, São José da Coroa Grande, Sirinhaém e Tamandaré.</p> <p>3) Quantos servidores (e quais: Técnicos, Analistas e Oficiais) seriam necessários para que o aludido instrumento normativo fosse cumprido em sua integralidade?</p>	<p>anexo, resposta enviada pela Unidade competente.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Ouvidoria Geral da Justiça/CPSCI/TJPE.</p> <p>Tel.: (81) 3182-0638</p>
01512/2020	11/03/2020	<p>Prezados(as), boa tarde. Referente ao Edital Nº 01/2017 de concurso público realizado pelo TJ-PE, venho gentilmente solicitar que me seja disponibilizada uma planilha contendo o quadro de nomeações de todos os cargos referente ao Polo 06 - Mata Norte. Em tempo, gostaria de sugerir que planilhas semelhantes, incluindo os demais Polos, seja divulgada na página do TJ-PE para acesso a qualquer interessado, como meio de informação ativa, o que é benéfico inclusive ao próprio Órgão, visto que reduz drasticamente a demanda por informações semelhantes à minha. Grato desde já pelas informações prestadas.</p>	<p>Conforme solicitado, encaminho a quantidade de nomeações referentes ao Polo 06/Mata Norte, até a presente data:</p> <p>1 - Técnico Judiciário/Função Judiciária - 3</p> <p>2 - Analista Judiciário/Função Judiciária - 2</p>
01759/2020	24/03/2020	Ao tempo em que o cumprimento, requeiro, com	"Certifico que as movimentações

		<p>arrimo no art. 5º, XXXIII e XXXIV, “b”, da CF/88, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal, a expedição de certidão declinando os motivos que ensejaram:</p> <p>1) a prática do ato nºxxxx, publicado no DJe/PE nº xxxx, de xxxx, através do qual a servidora xxxxxx, ocupante do cargo de Analista Judiciário/Função Judiciária, matrícula xxxx, até então lotada na xxxxx, foi lotada na xxxxx, a partir de xxxxx;</p> <p>2) a prática do ato nº xxxx, publicado no DJe/PE nº xxxxx, de xxxxxx, através do qual a servidora xxxxx ocupante do cargo de Técnico Judiciário/Função Judiciária TPJ, matrícula xxxxxxxx, foi lotada no xxxx, a partir de xxxxx;</p> <p>3) a prática do ato nº xxxx, publicado no DJe/PE nº xxxx, de xxx, através do qual a servidora xxxxx, Técnico Judiciário/Função Judiciária TPJ, matrícula xxxx, até então lotada na xxxxx, foi lotada na xxxxx, a partir de xxxxx;</p> <p>Requeiro, outrossim, o acesso imediato aos processos que desaguarão nos atos administrativos mencionados acima, o que faço com espeque no art. 11, caput, da Lei Federal nº 12.527/2011, na forma do referido diploma legal.</p> <p>Petrolina/PE, 20 de fevereiro de 2020.</p>	<p>constantes das Portarias de números xxxx, publicada no DJE do dia 23/08/2020, referente a xxxxxx, publicada no DJE do dia 07/11/2020, referente a xxxxxxxx; e, publicada no DJE do dia 20/02/2020, referente a xxxxxx, com sede na Comarca de xxxxx, foram motivadas pelas orientações emanadas da Secretaria de Gestão de Pessoas, observando-se as disposições da Instrução Normativa nº 06/12.”</p>
--	--	---	---

01769/2020	25/03/2020	Boa noite! Quero ver a folha de pagamento detalhada do MÊS DE DEZEMBRO/2019 DE TODOS OS MEMBROS E SERVIDORES PÚBLICOS DO PODER JUDICIÁRIO	<p>Prezado Sr. xxxxx, segue o link de acesso com as informações sobre o seu pedido:  <a href="https://www.tjpe.jus.br/consultasalarario/xhtml/manterIdentificacao/identificacaoUsuario.xhtml">https://www.tjpe.jus.br/consultasalarario/xhtml/manterIdentificacao/identificacaoUsuario.xhtml</a>.</p> <p>Além disso, solicito que o senhor me informe, caso queira, se possui curso superior com o intuito de colaborar com nossa pesquisa embasada no artigo 41 da Resolução 2015/2015 do Conselho Nacional de Justiça. Agradecemos sua participação. At.te.  Equipe Ouvidoria Judiciária  3182 0638</p>
02182/2020	07/04/2020	1. quais as medidas tomadas pelo presente Tribunal de Justiça para mitigar a exposição de adolescentes suspeitos pela prática de ato infracional ao risco do novo coronavírus durante realização de audiências onde sua participação é indispensável, especificando-as? 2. quais as medidas tomadas para assegurar a manutenção do estudo multidisciplinar durante a fase de conhecimento? 3. como o presente Tribunal está realizando o acompanhamento das unidades de internação? Reuniões sistemáticas e inspeção estão mantidos? Em caso de negativa, qual procedimento adotado para	<p>Prezados , Em atenção ao seu pedido de informação registrado nesta Ouvidoria Judiciária sob o nº supracitado, encaminhamos, em anexo, resposta enviada pela Unidade competente.</p> <p>Atenciosamente,  Ouvidoria Geral da Justiça/CPSCI/TJPE  Tel.: (81) 3182-0638</p>

		<p>manutenção e acompanhamento do atendimento socioeducativo?</p> <p>4. quais as medidas tomadas para que a avaliação das medidas socioeducativas de internação continue sendo realizada? 5. quais as medidas tomadas para que o acompanhamento das execuções das medidas socioeducativas seja mantido sem prejudicar direitos de adolescentes, sobretudo com o objetivo de consolidar o caráter ressocializador das medidas, especialmente de lazer e educação, especificando-as? 6. considerando o dever das Varas de Infância e Juventude de fiscalização das unidades socioeducativas, quais as medidas tomadas, em especial dentro das unidades de semiliberdade e internação para conter o avanço da pandemia entre adolescentes em atendimento socioeducativo custodiados pelo Estado, como, por exemplo, a restrição do número de adolescentes por quartos, caso seja possível? Existe um protocolo estabelecido? 7. considerando o dever das Varas de Infância e Juventude de fiscalização das unidades socioeducativas, existem suspeitas de contaminação nesses estabelecimentos e, em caso afirmativo, como serão ministrados os cuidados necessários e observada a</p>	
--	--	---	--



		<p>quarentena em tais casos? 8. existem medidas sendo tomadas no sentido de impedir aplicação de novas medidas socioeducativas ou visando à suspensão de atendimentos em execução? Se sim, especificar.</p> <p>9. considerando o dever das Varas de Infância e Juventude de fiscalização das unidades socioeducativas, quais as medidas tomadas para que a convivência familiar e comunitária sejam mantidas? Há alguma tecnologia voltada para a manutenção destes vínculos, tal como a possibilidade alternativa de realização de videoconferências?</p> <p>10. considerando o dever das Varas de Infância e Juventude de fiscalização das unidades socioeducativas, existe alguma outra medida ou plano de contingência sendo elaborado ou executado visando à garantia do direito a adolescentes a quem se atribui a prática de ato infracional durante a pandemia da COVID-19?</p>	
02855/2020	06/05/2020	<p>Solicito a disponibilização da Lei ou Ato Normativo que prevê qual é a destinação da Taxa pela Utilização dos Serviços Públicos Notariais ou de Registro (TSNR) de que trata a Lei nº 11.194 de 28.12.94. Também solicito a disponibilização dos balanços referentes aos trimestres de 2018, 2019 e 2020, conforme</p>	<p>Considerando que é obrigação do gestor público disponibilizar aos cidadãos informações não sigilosas em respeito a primazia do Princípio Constitucional da Transparência, necessário ao pleno exercício do controle social, consoante</p>

		<p>previsto no art. 26, § 2º da Lei nº 11.404/1994, bem como a informação de quando se deu a publicação desses balanços e o meio utilizado (Diário Eletrônico, por exemplo): Art. 26. Excetuados os valores dispostos no § 3º do art. 4º desta Lei, os recursos arrecadados com o recolhimento das custas, serão convertidos em receita do Poder Judiciário. (...) § 2º Será publicado, através da imprensa oficial, até o último dia do primeiro mês de cada trimestre, o balanço da arrecadação da taxa judiciária, da TSNR e das custas ocorridas no trimestre anterior, no qual se discriminará a entrada das receitas e a respectiva destinação dos recursos, para efeito de prestação de contas.</p>	<p>essência da Lei nº 12.527/2011; Nesse sentido e levando-se em consideração o teor da solicitação constante na mensagem da sobredita Manifestação, informamos o seguinte:</p> <p>1- As regras relativas as receitas judiciais (custas e taxas) e extrajudiciais (TSNR), encontram-se normatizadas na Lei nº 14.989, de 29 de maio de 2013, cumuladas com a Resolução TJ nº 378, de 19 de janeiro de 2015, cópias em anexo;</p> <p>2- As informações relativas aos recursos arrecadados com custas, taxas e TSNR nos períodos solicitados pela usuária, encontram-se disponibilizadas no Portal da Transparência do TJPE, nos seguintes links:</p> <p><a href="http://www.tjpe.jus.br/web/transparencia/orcamentos-e-financas/receitas-e-despesas/2018">http://www.tjpe.jus.br/web/transparencia/orcamentos-e-financas/receitas-e-despesas/2018</a></p> <p><a href="http://www.tjpe.jus.br/web/transparencia/orcamentos-e-financas/receitas-e-despesas/2019">http://www.tjpe.jus.br/web/transparencia/orcamentos-e-financas/receitas-e-despesas/2019</a></p> <p><a href="http://www.tjpe.jus.br/web/transparencia/orcamentos-e-financas/receitas-e-despesas/2020">http://www.tjpe.jus.br/web/transparencia/orcamentos-e-financas/receitas-e-despesas/2020</a></p> <p>Observação: Ao acessar o Anexo I da Resolução CNJ nº 102/2009 nos</p>
--	--	--	---

		<p>links acima, no "Inciso VI-Receitas", "alínea c" – Onde consta: “Recursos a título de serviços extrajudiciais”, o montante informado refere-se a Taxa de Serviço Notarial ou Registral – TSNR.</p> <p>3- Outras informações:</p> <p>A Lei nº 14.898, de 29 de maio de 2013, ao criar o Fundo Especial de Reaparelhamento e Modernização do Poder Judiciário de Pernambuco – FERM/PJPE, definiu no artigo 4ª as receitas pertencentes a este, entre elas, as previstas nos incisos II e IV relacionam-se a esta solicitação. Além disso, alguns dispositivos da Lei nº 11.194, de 28 de dezembro de 1994 foram revogados pela Lei do Fundo.</p> <p>A Resolução TJ nº 378, de 19 de janeiro de 2015, ao definir as diretrizes operacionais do FERM/PJPE, estabeleceu o tratamento relativo as metas e atividades prioritárias do Fundo Especial para fins de aplicação dos recursos. Esses recursos, por exigência da Lei de Responsabilidade Fiscal, são arrecadados na fonte</p>
--	--	---

			<p>de recursos identificada por 12400000 – Fundo Especial de Reaparelhamento e Modernização do Poder Judiciário de Pernambuco.</p> <p>Por fim, esclarecemos que até dezembro de 2016, as receitas judiciais e extrajudiciais eram publicadas de acordo com o art. 26, § 2º da Lei nº 11.404/1996, vigorando naquela época um detalhamento da fonte 12400000. Para essas receitas, a fonte era 124070001. A partir de janeiro de 2017, esse detalhamento foi extinto, visando se alinhar as regras estabelecidas na Lei 14.989/2013 criadora do FERM, adotando-se fonte única para todas as receitas do FERM/PJPE que é a fonte 12400000, e a publicação das receitas solicitadas segue o formato definido no Anexo I da Resolução nº 102, de 15 de dezembro de 2009, disponíveis nos links informados acima.</p>
03162/2020	20/05/2020	Olá, estou aprovada no concurso de servidores e acompanho o diário oficial para saber das nomeações do certame (2017), porém não vi se Moisés Emanuel Matos da Silva (6 colocado - polo 10	<p>Informo que xxxxxxxxxxxx solicito a desistência de posse para o cargo de Técnico Judiciário/ Função Judiciária, Referência TPJ (Polo 10/Agreste</p>

		TJAJ)tomou posse. Ele foi nomeado no início de fevereiro deste ano. Gostaria, então, de saber se ele tomou posse ou deixou transcorrer o prazo. Obrigada.	Meridional), tendo sido publicado tal despacho no DJE de 03/03/2020.
03289/20 20	20/05 /2020	Gostaria de saber se existem vagas disponíveis para o cargo de Analista Judiciário - APJ/ Apoio Especializado/ Psicólogo no quadro de servidores do TJPE.  2 - Gostaria de saber se há previsão de nomeações dos concursados aprovados no concurso de 2017 no cadastro reserva para o cargo de Analista Judiciário - APJ/ Apoio Especializado/ Psicólogo após o retorno das atividades do TJPE (com o término da Pandemia do Coronavírus), visto que o concurso interno para realocação de servidores para este cargo já foi realizado.'	"Informo que atualmente existem 41 cargos vagos de Analista Judiciário/Apoio Especializado/Psicólogo-APJ, distribuídos em todo o estado de Pernambuco. Acrescento, ainda, que não há previsão para nomeações após o retorno das atividades do TJPE. Atenciosamente"
03710/20 20	05/06 /2020	Prezados, Gostaria de saber a quantidade de cargos vagos de Técnico Judiciário - Função Judiciária no TJPE, distribuídos em todo o Estado. Obrigada	encaminhamos, abaixo, resposta enviada pela Unidade competente. "Conforme solicitado à Ouvidoria Judiciária, sobre quantitativo de cargos vagos, informo que atualmente encontram-se vagos 39 (trinta e nove) cargos de Técnico Judiciário/TPJ, distribuídos em todo Estado." Atenciosamente, Tayana Diniz, matrícula nº 1852450

03820/2020	12/06/2020	<p>O motivo do meu contato diz respeito ao concurso 2017 para o quadro efetivo do referido Tribunal. Ocorre que, até o presente momento não percebi nenhuma nomeação para o cargo de analista judiciário para a região Mata-Sul II. Além disso, gostaria de saber qual a posição do Tribunal em relação às nomeações e o prazo de validade do concurso devido a pausa ocorrida por causa da pandemia.</p>	<p>Senhor xxxxxx,</p> <p>Em atenção ao seu pedido de informação registrado sob o nº 03820/2020, encaminhamos, abaixo, resposta enviada pela Unidade competente.</p> <p>"Conforme solicitação referente às nomeações para o cargo de Analista Judiciário/APJ, Polo 05/Mata Sul II, informo que houve duas nomeações para a Função Judiciária em 10/06/2019: Izabel Aleixo Gomes (Ato 1390/19) e Adjamar Martins da Silva (Ato 1390/19). Quanto à Função Administrativa, até o momento não houve nomeações. Informo, ainda, que foi publicada em 15/04/2020 a Decisão sobre a suspensão do prazo de validade do Concurso Público, e que ainda não foi estabelecido sobre o seu retorno e qual a sua validade a partir daí."</p> <p>Atenciosamente, Tayana Diniz-Matrícula nº 1852450</p>
03889/2020	12/06/2020	<p>Prezados Senhores, Há um processo que já foi encerrado. Ao tentar localizá-lo para obter informações, o site da CONSULTA PROCESSUAL não encontra o referido processo. Acredito que estejam</p>	<p>Prezado xxxxxxxxx</p> <p>Em atenção ao seu pedido de acesso à informação, realizado com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, solicitamos</p>

		<p>removendo os processos da base da consulta processual pública, o que contraria o disposto na Resolução CNJ n.º 121/2010. Peço informações quanto ao motivo pelo qual o processo específico em comento não ser localizado na ferramenta de consulta processual. Aproveito o ensejo para solicitar detalhes quanto aos atos normativos do TJPE que tenham eventualmente deliberado pela exclusão de processos findos/arquivados da base da consulta processual, o que faço com base na Lei de Acesso à Informação. Atenciosamente,xxxxx</p>	<p>esclarecimentos à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) quanto à visualização do processo n.º xxxxxxxxxxxxxx na consulta pública. Em resposta, a unidade explicitou o seguinte: "À Ouvidoria do TJPE, Prezados Des. Sertório, Informamos que existe um movimento de baixa no processo xxxxxxxxxxxx, e, de acordo com as regras vigentes da Consulta Processual Unificada, o serviço está configurado para não exibir o resultado da consulta ao referido processo. Atenciosamente, xxxxxxxxxxxxxx"</p> <p>Com base nisso, elaboramos uma recomendação direcionada à SETIC e à Presidência do TJPE, sugerindo a adoção de medidas para que a consulta a processos com movimentação de baixa seja viabilizada no sistema do Tribunal, cumprindo, assim, com os parâmetros de transparência estabelecidos na Resolução n.º 121/2010 do Conselho Nacional de Justiça.</p>
--	--	--	---

			Salientamos que o teor do ofício pode ser conferido por meio da documentação em anexo. Na intenção de aprimorar os serviços da Ouvidoria, solicitamos a sua colaboração para responder a uma breve pesquisa de satisfação. Acesse aqui. Atenciosamente, xxxxxxxx
--	--	--	--

**Fonte:** Elaboração própria com base nos dados obtidos junto à Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco (2024).



## ANEXO C – Dados referentes ao direito à informação como acesso à justiça

**Quadro 7 – Direito à informação como acesso à justiça**

00151/2020	09/01/2020	<p>Prezados, muito boa tarde! Encaminha-se pedido, com base na Lei 12.527/2011, no qual se requer as seguintes informações: Uma relação contemplando o demonstrativo de processos, com sentença registrada, classificados conforme o Sistema de Gestão de Tabelas Processuais Unificadas do CNJ, nas classes 2, 1106, 1107, 7 e nos assuntos 9597, 4847, 7621, 2477, 6038, no período de 19/10/2018 até 30/12/2019, indicando o número processual, o nome dos magistrados sentenciantes, o nome da parte ré, o resultado do julgamento, comarca e vara de origem, abarcando todas as comarcas do Estado, excluindo ações que tramitem em Juizados Especiais e em Segredo de</p>	<p>Prezado(a) Senhor(a), em atenção ao seu pedido de informação registrado neste Órgão sob o nº em epígrafe encaminhamos, em anexo, resposta enviada pela Unidade competente. Atenciosamente, Ouvidoria Geral da Justiça/CPSCI/TJPE Tel.: (81) 3182-0638</p>

		Justiça. Solicito para que de preferência o arquivo seja encaminhado em formato compatível com o Microsoft Excel conforme exemplo anexo. Certo do cumprimento das exigências, aguardo retorno no prazo legal.'	
00149/2020	13/01/2020	<p>Olá, Solicito, com base na Lei de Acesso à Informação, os seguintes dados:</p> <p>1) O número de gestantes, lactantes e mulheres com filhos de até 12 anos presas e que poderiam ser beneficiadas pelo habeas coletivo determinado pelo STF em fevereiro de 2018 (Habeas Corpus Coletivo nº 143.641). A decisão consiste em conceder liberdade provisória ou prisão domiciliar para as grávidas, lactantes e mães, acusadas de crimes não violentos ou praticado mediante grave ameaça.</p> <p>2) O número de pedidos de liberação das mulheres beneficiadas pelo habeas, recebidos pelo Tribunal de Justiça desde a</p>	<p>Conforme apontado na solicitação objeto do presente expediente, o Supremo Tribunal Federal, no julgamento do Habeas Corpus Coletivo nº 143.641/SP, de relatoria do Ministro Ricardo Lewandowski, manifestou-se favoravelmente a substituição da prisão preventiva pela domiciliar de todas as mulheres presas, gestantes, puérperas ou mães de crianças deficientes, nos termos do art. 2º do ECA e da Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiências (Decreto Legislativo 186/2008 e Lei 13.146/2015), salvo as seguintes situações: crimes praticados por elas mediante violência ou grave ameaça, contra seus descendentes ou, ainda, em situações excepcionabilíssimas, as quais deverão ser devidamente</p>

		<p>decisão do STF.</p> <p>3) Quantos pedidos foram negados? Quais as justificativas?</p> <p>4) Quantos foram aceitos?</p> <p>5) Quantas mulheres gestantes deram à luz ainda em situação de encarceramento desde a decisão do STF?</p> <p>6) Quantas mulheres estão presas com seus filhos recém-nascidos atualmente? Peço que, se possível, separem os números de acordo com grupo de mulheres: gestantes, lactantes e mães com filhos abaixo de 12 anos fora da prisão. Muito obrigada.</p>	<p>fundamentadas pelos juízes que denegarem o benefício. Atualmente o legislador adjetivo penal introduziu modificação para regulamentar a matéria decidida pelo STF quando do julgamento do HC acima referido prevendo a hipótese no art. 318-A do Código de Processo Penal, introduzido pela Lei n. 13.769/2018, estabelecendo para o juízo prolator a observância dos requisitos legais para a concessão do benefício. A vista de tais considerações e, considerando que cabe ao Julgador analisar as referidas exceções no caso concreto, reside a impossibilidade desta Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, disponibilizar o quantitativo de decisões proferidas no âmbito do Poder Judiciário contempladas no Habeas Corpus Coletivo nº 143.641/SP.#</p> <p>(...)</p> <p># Analisando a base de dados do JudWin verificamos que estas informações encontram-se dispersas nos textos de petições e sentenças. Do ponto de vista técnico, precisaríamos que elas estivessem estruturadas, ou seja, armazenadas com</p>
--	--	---	---

			<p>metadados que pudessem identificá-las. Desta forma confirmamos a impossibilidade, neste momento, e com as ferramentas que possuímos, de extrair tais informações de nossas bases de dados. Marcílio Gomes Filho Mat. 183.765-6 SETIC :: DISIS :: GEARQ-N#</p> <p>Além disso, há a possibilidade da Secretaria Executiva de Ressocialização possuir esses dados. Assim, o endereço eletrônico da referida secretaria: seres@seres.pe.gov.br.</p>
00184/2020	13/01/2020	<p>Ao Tribunal de Justiça,</p> <p>Com base no artigo 5º (XXXIII) da Constituição Federal e nos artigos 10, 11 e 12 da Lei nº 12.527/2011 – a Lei Geral de Acesso a Informações Públicas –, dirijo-me respeitosamente a Vossa Senhoria com o objetivo de apresentar um</p> <p><b>REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES.</b></p> <p>Em 20 de fevereiro de 2018, o Supremo Tribunal Federal determinou a substituição da prisão preventiva para a domiciliar de presas</p>	<p>“Conforme apontado na solicitação objeto do presente expediente, o Supremo Tribunal Federal, no julgamento do Habeas Corpus Coletivo nº 143.641/SP, de relatoria do Ministro Ricardo Lewandowski, manifestou-se favoravelmente a substituição da prisão preventiva pela domiciliar de todas as mulheres presas, gestantes, puérperas ou mães de crianças deficientes, nos termos do art. 2º do ECA e da Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiências (Decreto Legislativo 186/2008 e Lei 13.146/2015), salvo as seguintes situações: crimes praticados por elas</p>

		<p>grávidas ou mães de crianças de até 12 anos ou de pessoas com deficiência. Diante disso, solicito saber as seguintes informações MAIS ATUALIZADAS POSSÍVEIS no estado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quantas presas entraram com pedidos com base nessa decisão desde 20 de fevereiro de 2018?</li> <li>- Quantos destes pedidos foram deferidos e quantos foram indeferidos neste período?</li> </ul> <p>Em cumprimento ao artigo 11 da Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, o acesso às informações requisitadas deve ser imediato. Não sendo possível o acesso imediato, a resposta, em conformidade com o referido artigo, deve ser expedida no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados do protocolo deste requerimento.</p>	<p>mediante violência ou grave ameaça, contra seus descendentes ou, ainda, em situações excepcionabilíssimas, as quais deverão ser devidamente fundamentadas pelos juízes que denegarem o benefício. Atualmente o legislador adjetivo penal introduziu modificação para regulamentar a matéria decidida pelo STF quando do julgamento do HC acima referido prevendo a hipótese no art. 318-A do Código de Processo Penal, introduzido pela Lei n. 13.769/2018, estabelecendo para o juízo prolator a observância dos requisitos legais para a concessão do benefício. A vista de tais considerações e, considerando que cabe ao Julgador analisar as referidas exceções no caso concreto, reside a impossibilidade desta Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, disponibilizar o quantitativo de decisões proferidas no âmbito do Poder Judiciário contempladas no Habeas Corpus Coletivo nº 143.641/SP.”</p> <p>(...)</p> <p>“Analisando a base de dados do JudWin verificamos que estas</p>
--	--	---	---

			<p>informações encontram-se dispersas nos textos de petições e sentenças. Do ponto de vista técnico, precisaríamos que elas estivessem estruturadas, ou seja, armazenadas com metadados que pudessem identificá-las. Desta forma confirmamos a impossibilidade, neste momento, e com as ferramentas que possuímos, de extrair tais informações de nossas bases de dados. Marcílio Gomes Filho Mat. 183.765-6 SETIC :: DISIS :: GEARQ-N”</p> <p>Ademais, a Secretaria Executiva de Ressocialização pode possuir esses dados. Dessa forma, o endereço eletrônico da secretaria supracitada: <a href="mailto:seres@seres.pe.gov.br">seres@seres.pe.gov.br</a>.</p>
00654/2020	01/02/2020	<p>Excelentíssimo Senhor Presidente do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Venho respeitosamente solicitar uma cópia digital dos autos de um processo. Faço isso com base no direito de acesso à informação exposto na Constituição Federal, arts. 5º e 93, inciso IX. Este último dispositivo dispõe que todos os julgamentos</p>	<p>Esta em anexo cópia do Acórdão dos Embargos de Declaração.</p> <p>Embargos de Declaração xxxxxx. Rel. xxxxx, Grupo de Câmaras de Direito Público, julgado em xxxx, DJe xxxxx.</p> <p>APELAÇÃO CÍVEL. ICMS.</p> <p>APROVEITAMENTO DE CRÉDITOS DE ICMS ORIUNDOS DE INSUMOS ALEGADAMENTE INCORPORADOS A</p>

		<p>do Poder Judiciário são públicos, ressalvadas algumas situações. Segue o texto do inciso: “IX - todos os julgamentos dos órgãos do Poder Judiciário serão públicos, e fundamentadas todas as decisões, sob pena de nulidade, podendo a lei limitar a presença, em determinados atos, às próprias partes e a seus advogados, ou somente a estes, em casos nos quais a preservação do direito à intimidade do interessado no sigilo não prejudique o interesse público à informação” Dessa forma, os autos de um processo são públicos. O processo específico trata de Direito Tributário e expõe como o Egrégio Tribunal de Justiça de Pernambuco interpreta a legislação tributária, situação de extremo interesse público. Além disso, a nova disciplina do Processo Civil quanto ao tema dos Precedentes Judiciais nos ensina que não é mais viável se fixar</p>	<p>MERCADORIAS QUE POSTERIORMENTE FORAM DESTINADAS À EXPORTAÇÃO. CONTROVÉRSIA ACERCA DO MONTANTE DE CRÉDITOS A SEREM APROVEITADOS. AUSÊNCIA DE PROVA PRÉ-CONSTITUÍDA. APELO IMPROVIDO. 1. A solução da controvérsia consiste em definir se é possível assegurar ao impetrante/apelante o direito de aproveitar integralmente créditos de ICMS no montante de R\$ 770.416,27 (setecentos e setenta mil, quatrocentos e dezesseis reais e vinte e sete centavos), oriundos da aquisição de insumos alegadamente incorporados a mercadorias que posteriormente foram destinadas à exportação. 2. Todavia, verifica-se que os documentos juntados aos autos não são suficientes para comprovar a existência do direito líquido e certo alegado pelo impetrante/apelante. 3. Com efeito, as decisões dos processos administrativos impugnados indicam que o fisco estadual não indeferiu a pretensão formulada pelo impetrante/apelante. 4. De fato, observa-se que a controvérsia não se refere</p>
--	--	---	---

		<p>apenas no dispositivo da decisão ou na fundamentação resumida. Exige-se um verdadeiro estudo dos fatos e dos argumentos trazidos pelas partes em duas manifestações, sem as quais não se extrai completamente a “ratio decidendi” da decisão. Como base no exposto, pode-se que o responsável encaminhe pelo email fornecido uma cópia de todos os autos (Petição Inicial, Contestação, Recursos, etc.) do processo que culminou nos Embargos de Declaração nº 53953-3/02 de 2013 e Relator Des. Ricardo Paes Barreto (única manifestação disponível na consulta comum). Nesse recurso, a embargada foi a Companhia Geral de Melhoramentos de Pernambuco. Termos em que se pede o deferimento total.</p>	<p>ao direito ao aproveitamento de créditos de ICMS oriundos da aquisição de insumos alegadamente incorporados a mercadorias que posteriormente foram destinadas à exportação, mas sim ao montante de créditos a serem aproveitados. 5. Ocorre que não há nos autos elementos suficientes para comprovar que o impetrante/apelante possui o pretendido direito ao aproveitamento de créditos de ICMS no montante especificado na exordial. 6. Diante da ausência de liquidez e certeza do direito alegado, verifica-se que seria necessária a produção de prova pericial para apurar o valor dos créditos a que faria jus o impetrante/apelante. 7. Sendo assim, considerando a ausência de prova pré-constituída acerca do montante de créditos a serem aproveitados e a impossibilidade de dilação probatória na espécie, é de rigor reconhecer que a pretensão do impetrante/apelante não merece amparo pela estreita via do mandado de segurança. 8. Apelo improvido, à unanimidade."</p>
--	--	---	---



03534/2020	29/05/2020	<p>Prezado(a), com base na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527), solicito as informações abaixo para fins de pesquisa:</p> <p>a) Quantas ações tramitaram na primeira e segunda instância do TJPE tendo o Estado de Pernambuco como parte nos anos de 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019? b) Quantos acordos foram homologados nas primeiras e segundas instâncias do TJPE em ações tendo como parte o Estado de Pernambuco nos anos de 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019? Agradeço antecipadamente.</p>	<p>Senhor xxxxx, Em atenção ao seu pedido de informação registrado sob o nº 03534/2020, encaminhamos, abaixo, resposta enviada pela Unidade competente.</p> <p>"Segue abaixo o quantitativo dos processos distribuídos entre 2015 e 2019, bem como o quantitativo das homologações de transação, ambos no 1º e 2º grau, desde que os processos possuam como parte o Estado de Pernambuco.</p> <p>EVENTO  1º GRAU - 95.520  2º GRAU - 37.614  TOTAL - 133.134  DISTRIBUÍDOS ENTRE 2015 E 2019  HOMOLOGAÇÃO DE TRANSAÇÃO ENTRE 2015 E 2019  1º GRAU - 486  2º GRAU - 16  TOTAL – 502</p>
03940/2020	12/06/2020	<p>Prezados Senhores, boa tarde. Com base na Lei de Acesso à Informação, solicito a fineza de disponibilizar o(s) instrumento(s) firmado(s) com a Caixa Econômica Federal para administração dos depósitos judiciais da Justiça Estadual em Pernambuco,</p>	<p>Senhor xxxxx, Em atenção ao seu pedido de informação registrado sob o nº 03940/2020, encaminhamos, em anexo, resposta enviada pela Unidade competente. Atenciosamente,</p>

		eventuais anexos e demais instrumentos correlatos. Atenciosamente, xxxxxx	
--	--	---	--

**Fonte:** Elaboração própria com base nos dados obtidos junto à Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco (2024).

ANEXO D – Representação imagética da primeira folha do arquivo em Excel enviado pela Ouvidoria do TJPE com informações relativas às demandas feitas por seus usuários

Figura 2 – Representação da tabela original contendo demandas de usuários e respostas encaminhadas pela Ouvidoria do TJPE

Nº do registro	Tipo	Situação	Categoria	Data de cadastro	Descrição	Data final	Prorrogado	Data de conclusão	Resposta da Ouvidoria	RESPOSTAS COM ANEXO	Apresentação de recursos	Recurso	Resposta da Ouvidoria ao Recurso
00030/2020	Pedido de Informações	Respondida	Acesso à informação	07.01.2020	lista dos juízes e desembargadores, em atividade ou não, bem assim pensionistas desse tribunal que recebem ou receberam vantagens pessoais, vantagens eventuais e indenizações	27.01.2020	SIM	13.02.2020	De ordem do Juiz Assessor Especial da Presidência, Dr. Frederico de Moraes Tompson, e considerando cortado telefônico da Ouvidoria, bem como despacho ID Quantitativo de servidores do 2º grau em regime de teletrabalho;	NÃO			
00090/2020	Pedido de Informações	Respondida	Acesso à informação	08.01.2020	Para fins de pesquisa que servirá para instruir o trabalho de conclusão do curso de Mestrado, com	28.01.2020	SIM	05.02.2020	Prezados(a) Senhor(a), em atenção ao seu pedido de informação	NÃO			
00151/2020	Pedido de Informações	Respondido antes do prazo	Acesso à informação	09.01.2020	Prezados, muito boa tarde! Encaminha-se pedido, com base na Lei 12.527/2011, no qual se	29.01.2020	NÃO	27.01.2020	Prezados(a) Senhor(a), em atenção ao seu pedido de informação	SIM - enviado como anexo.			
00149/2020	Pedido de Informações	Respondida	Acesso à informação	13.01.2020	Olá, Solicito, com base na Lei de Acesso à Informação, os seguintes dados:	03.02.2020	SIM	09.03.2020	Conforme apontado na solicitação objeto do presente expediente, o Supremo Tribunal Federal, no julgamento	NÃO			
00184/2020	Pedido de Informações	Respondida	Acesso à informação	13.01.2020	Ao Tribunal de Justiça, Com base no artigo 5º (XXXIII) da Constituição Federal e nos artigos 10, 11 e 12 da Lei nº	03.02.2020	SIM	09.03.2020	"Conforme apontado na solicitação objeto do presente expediente, o Supremo Tribunal Federal, no julgamento do Habeas Corpus	NÃO			
00173/2020	Pedido de Informações	Respondida	Acesso à informação	13.01.2020	Boa noite. Considerando a publicação do Ato 1234/2019, por meio do qual foi designada a comissão do arquivamento	03.02.2020	SIM	09.03.2020	Boa noite. Considerando a publicação do Ato 1234/2019, por meio do qual foi designada a	NÃO			

Fonte: Elaboração própria com base nos dados obtidos junto à Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco (2024).

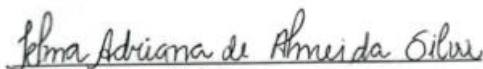
## ANEXO E – Declaração de inexistência de plágio

### Declaração de inexistência de plágio ou autoplágio

Eu Ielma Adriana de Almeida Silva, declaro para os devidos fins que esse trabalho de Dissertação que tem como título: O Direito à Informação como instrumento de Acesso à Justiça: análise da Ouvidoria do Poder Judiciário de Pernambuco, não constitui plágio ou autoplágio, total ou parcial, tal como definidos pela legislação de direitos autorais em vigor no Brasil, Lei 9.610, de 19 de fevereiro de 1998.

Declaro, ainda, estar ciente da possibilidade de reprovação do estudo citado, da aplicação de sanções administrativas e judiciais, caso seja constatado qualquer forma de plágio ou autoplágio.

ORLANDO, FLÓRIDA, USA/ 15/08/2025.



Assinatura do Pesquisador (discente VCCU)

CPF: 835.996.061-53

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Abolição, 63

Aborda, 61

Abordados, 109

Abordagem, 103

Academia, 133

Acadêmica, 134

Acessibilidade, 97

Acessíveis, 95

Acessível, 158

Acesso, 32, 53

Acolhimento, 118

Acompanhada, 62, 94

Acordo, 71, 125

Adapta, 90

Adaptação, 92

Administração, 88, 97, 125,  
132, 147

Administrativa, 120

Adolescentes, 147

Alfabetização, 90

Algoritmos, 94

Ampliação, 103, 132

Ampliar, 111

Analisar, 93

Análise, 86, 101, 120, 158

Anteriores, 104

Anticorrupção, 69

Anticorrupção, 98

Antidemocráticas, 65

Aparência, 63

Apontando, 32

Aprofundada, 103

Argumenta, 58

Argumento, 110

Armazenamento, 91

Arquivadas, 119  
Assegurar, 22, 33  
Assistência, 58  
Atendimento, 20, 158  
Atribuída, 111  
Aumentar, 71  
Ausência, 22, 30  
Autoritária, 78  
Autoritárias, 70  
Autoritarismo, 61, 62, 68,  
74, 75, 96, 156  
Autorizar, 43  
Avaliação, 136  
Avançadas, 93

## **B**

Barreiras, 89  
Básico, 19  
Bem-Informados, 85  
Benéfico, 51  
Brasil, 28, 53  
Brasileira, 28, 68

Burocráticos, 63, 122

## **C**

Campo, 105  
Canalgov, 49  
Candidatos, 73  
Capacidade, 132  
Capacitação, 55  
Capítulo, 114  
Categoria, 105  
Categorias, 110  
Centralidade, 20  
Centralização, 64  
Certidão, 144  
Cibernéticos, 73  
Ciclo, 70  
Cidadania, 23, 48, 74, 75,  
111, 118, 130  
Cidadão, 132, 158  
Cidadãos, 72, 80, 82, 96,  
109  
Científico, 125

Cívicas, 72	93
Clareza, 102, 141	Comunicar, 39
Clientelista, 68	Comunidade, 129
Coerção, 63	Comunidades, 30
Colaboração, 75	Concursos, 110
Coletivos, 29	Condição, 23
Coloniais, 68	Confiança, 87, 91
Comparação, 126	Conflitos, 53
Comparativa, 158	Conhecimento, 125, 148
Compartilha, 38	Conjunto, 103
Compartilhamento, 91	Consciente, 111
Competência, 115	Consideração, 140
Competências, 119	Constante, 37
Complementada, 114	Constitucionais, 100
Componente, 48	Constitucional, 44, 45
Comportamentos, 63	Constituição, 32
Compreender, 23	Construídos, 64
Compreendida, 90	Consumidores, 78
Compreensíveis, 19	Contemporânea, 74
Comprometimento, 150	Conteúdos, 41
Comunicação, 22, 82, 92,	Contexto, 19, 39

Contínuo, 127  
 Contribuições, 19  
 Contribuir, 78  
 Controle, 129  
 Coronel, 67  
 Corrupção, 69  
 Criança, 21  
 Crítica, 97  
 Culturais, 71  
 Cumprimento, 114  
**D**  
 Dados, 103  
 Decisão, 113  
 Decisões, 31, 44  
 Defende, 53  
 Defensoria, 147  
 Defesa, 114  
 Demanda, 127  
 Demandas, 101  
 Democracia, 26, 75, 83, 145  
 Democráticas, 74  
 Democrático, 43, 118  
 Democratização, 20, 156  
 Demonstrando, 133  
 Desafios, 25  
 Desconhecimento, 110  
 Desenvolvimento, 53  
 Desigualdade, 37, 121  
 Destaca, 115  
 Destacado, 155  
 Destacados, 57  
 Detalhadas, 56  
 Detalhados, 86  
 Determinados, 136  
 Diferentes, 95  
 Dificuldades, 55  
 Digitais, 76, 93  
 Digital, 123  
 Digitalização, 93, 95, 97  
 Dignidade, 28  
 Dinâmica, 105



Direito, 19, 28, 152	Eficaz, 93
Direitos, 19, 32, 36, 47, 54, 71, 90	Eficientes, 57
Direto, 116	Elementos, 43
Diretrizes, 132	Emissão, 53
Disciplina, 64	Emitidas, 80
Discute, 50	Emprego, 87
Disponibilização, 55	Empresas, 91
Dispositivo, 148	Encaminhar, 112
Disseminação, 72	Enfraquecer, 145
Distribuições, 105	Entendimento, 72
Diversos, 134	Envolve, 125
Dominação, 65	Episódio, 21
Domínio, 25	Erradas, 24
DUDH, 33	Escravizados, 62
Durante, 122	Especial, 113
Dúvidas, 51	Especificidades, 86
<b>E</b>	Essencial, 31
Educação, 51	Estabelecidos, 32
Efetivação, 117	Estados, 47
Efetividade, 70	Estatual, 29
	Estratégico, 127

Estratégicos, 25  
 Estrutura, 32  
 Estruturais, 123  
 Estruturas, 156  
 Estudo, 23  
 Europa, 34  
 Eventuais, 150  
 Evidenciada, 102  
 Excel, 104  
 Excesso, 121  
 Excludentes, 25  
 Excluídas, 57  
 Exclusão, 20, 63, 91  
 Exercício, 114  
 Exercida, 75  
 Expressão, 42, 143  
 Extensão, 81  
**F**  
 Familiaridade, 121  
 Federal, 150  
*Feedback*, 127  
 Ferramentas, 133  
 Filtragem, 106  
 Fiscalização, 102, 150  
 Fonte, 126  
 Formalização, 33, 114  
 Formas, 64  
 Formulação, 118  
 Fornecer, 127  
 Fortalece, 84  
 Fortalecer, 136  
 Fragilidades, 136  
 Funcionalidades, 55  
 Fundações, 69  
 Fundamentada, 19, 118  
 Fundamentadas, 152  
 Fundamentais, 28  
 Fundamental, 19, 37, 100,  
 157  
**G**  
 Garante, 42  
 Garantir, 19, 58

Geral, 115  
 Gerenciamento, 122  
 Gestão, 71, 100  
 Governamental, 76  
 Governança, 94  
 Governo, 83  
 Governos, 72  
 Gradativamente, 63  
**H**  
 Habilidades, 77  
 Hierarquicamente, 113  
 Houver, 116  
 Humanas, 94  
**I**  
 IA, 93  
 Identificação, 103, 109  
 Identificar, 29, 150  
 Igualdade, 155  
 Ilegalidade, 69  
 Impacta, 26  
 Impedindo, 30  
 Implementação, 90, 150  
 Implementada, 77  
 Implementadas, 83  
 Implementar, 86  
 Importância, 35, 132  
 Importante, 121  
 Inclusão, 95, 119  
 Inclusivas, 159  
 Inconsistências, 105  
 Incorporação, 136  
 Independência, 69  
 Independente, 28  
 Indevidas, 83  
 Indiscriminado, 63  
 Indivíduos, 44, 147  
 Informação, 19, 21, 23, 62,  
     109, 110, 112, 116, 131,  
     134  
 Informações, 76, 112, 141  
 Informações, 48  
 Informada, 78

Informados, 76  
 Informatização, 61  
 Instâncias, 142  
 Institucionais, 69  
 Institucional, 24, 25, 29,  
     112, 127, 130, 143  
 Institucionalização, 64, 81  
 Instituição, 79  
 Instituições, 46, 64  
 Instrumento, 97, 134, 152  
 Instrumentos, 28  
 Intenção, 125  
 Interações, 109  
 Interamericana, 42  
 Interessados, 119  
 Interesse, 41  
 Interferência, 69  
 Interligados, 38  
 Internacionais, 132  
 Internacional, 32  
 Internalização, 64  
*Internet*, 75  
 Interpretação, 103  
 Interpretar, 101  
 Investigar, 100  
**J**  
 Judiciário, 24, 50, 130, 159  
 Justiça, 37, 56, 63  
**L**  
 Legítima, 44  
 Letramento, 77  
 Liberdade, 32  
 Liberdades, 34  
 Linguagem, 38  
 Localização, 51, 54  
*Login*, 52  
**M**  
 Mandonismo, 69  
 Manifestação, 64  
 Manifestações, 24, 93, 101,  
     116, 117  
 Manipulações, 46

Manutenção, 28  
Marginalizados, 38  
Materialização, 79  
Mecanismos, 31, 94  
Mediadoras, 129  
Mencionados, 144  
Metodologia, 100  
Metodológicos, 109  
Modelo, 66  
Motivos, 143  
Movidos, 106  
Movimento, 30, 159  
Mulheres, 150  
**N**  
Nacionais, 32  
Necessária, 21  
Necessárias, 50  
Necessário, 122  
Necessidade, 94  
Necessidades, 37, 118  
Negativas, 113

Negociar, 84

## **O**

Objetivos, 52  
Observância, 34  
Obtidos, 24  
Oferecidos, 111  
Off-Line, 72  
*Ombudsman*, 79  
On-Line, 72  
ONU, 28, 35  
Organiza, 119  
Organização, 134  
Organizado, 49  
Orientador, 100  
Ouvidoria, 25, 26

## **P**

Papel, 25, 135  
Paradoxo, 123  
Parcela, 38, 156  
Participação, 81, 90  
Patrimonialismo, 69

Pedidos, 107, 148  
 Percepção, 158  
 Período, 120  
 Pernambuco, 117  
 Personalizada, 95  
 Pesquisa, 25  
 Pesquisadores, 126  
 Pessoais, 69, 91  
 Pilares, 36, 58  
 Plural, 46  
 Pobreza, 29  
 Poder, 145  
 Política, 47  
 Políticas, 100  
 Políticos, 62  
 Polos, 140  
 Ponto, 134  
 Pontos, 141  
 Pontuais, 130  
 População, 66, 147, 158  
 Positivadas, 37  
 Possibilidade, 145  
 Possibilita, 30  
 Práticas, 25, 68  
 Precedentes, 151  
 Preceitos, 94  
 Prestados, 127  
 Principais, 136  
 Princípios, 62  
 Problemas, 129  
 Processamento, 94  
 Processo, 45  
 Processos, 50, 54, 56, 63  
 Produção, 125, 127  
 Profissionais, 58  
 Promissora, 159  
 Promoção, 77, 96, 117  
 Promotora, 109  
 Promove, 134  
 Promover, 59, 97, 112  
 Proposta, 100  
 Proteção, 53

Protegidos, 91

Pública, 143

Públicas, 79

Público, 97, 151

Públicos, 23, 150

## Q

Qualidade, 22

Qualificado, 50

Qualitativas, 109

Quantidade, 141

Quantitativo, 141

Quilombolas, 30

## R

Realidade, 153

Realidades, 97

Recebidas, 117

Reclamações, 85, 86

Reconhecimento, 31

Referido, 114, 145

Reflexões, 118

Reforça, 48

Reforma, 50

Regimes, 69

Regional, 35

Relacionados, 122

Relações, 66

Relatório, 28

Relevância, 31

Relevante, 19

Reorganização, 90, 105

Representar, 121

Representativo, 102

Representava, 81

Repressão, 71, 72

Requer, 84

Requisito, 19

Respeitados, 84

Responsabilização, 70

Responsável, 112

Respostas, 124

Resultados, 106

Ruptura, 62

## S

Sanitária, 146

Segmentações, 105

Semânticos, 109

Semelhantes, 80

Semestre, 126

Sensibilidade, 38, 95

Serviço, 118

Serviços, 96

Setores, 116

Significativas, 96

Simplicidade, 121

Sistema, 30, 32, 53, 136

Sistemas, 47

Sistematização, 134

*Site*, 51

Social, 26, 98

Sociedade, 26, 40, 122,  
136, 142

Socioeducativas, 147

Solicitações, 152

Soluções, 19, 93

Sparemberger, 37

Subsequentes, 105

Sujeitos, 143

Suporte, 95

Surgiram, 81

Suspeitos, 147

Sustentabilidade, 53, 58

Sutis, 64

## T

Tecnologia, 88

Tecnologias, 95

Tecnologias, 72

Tecnológica, 136

Tecnológicos, 21, 38, 92,  
96

Tema, 19, 100

Tempo, 111

Terceiros, 22

Texto, 116

TJPE, 23, 107



Traçados, 159

Tradição, 79

Transformações, 19

Transparência, 26, 65, 88,  
102, 109, 130, 134, 151

Transparente, 83

Trata, 113

Tribunais, 55

Tribunal, 36

## U

Usabilidade, 132

Usuários, 103, 121

## V

Valorativa, 29

Verídicas, 75

Vestígio, 67

Via, 147

Vinculado, 48

Violações, 36

Virtuoso, 127

Vivenciados, 159

# O DIREITO À INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA: ANÁLISE DA OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DE PERNAMBUCO

Revista REASE chancelada pela Editora Arché.

São Paulo- SP.

Telefone: +55(11) 5107- 0941

<https://periodicorease.pro.br>

[contato@periodicorease.pro.br](mailto:contato@periodicorease.pro.br)

O DIREITO À INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE  
ACESSO À JUSTIÇA: ANÁLISE DA OUVIDORIA DO  
PODER JUDICIÁRIO DE PERNAMBUCO

