

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

Coordenadores

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

2ª edição

Belo Horizonte
FÓRUM
CONHECIMENTO JURÍDICO
2019

© 2017 Editora Fórum Ltda.
2019 2ª edição

É proibida a reprodução total ou parcial desta obra, por qualquer meio eletrônico,
inclusive por processos xerográficos, sem autorização expressa do Editor.

Conselho Editorial

Adilson Abreu Dallari	Floriano de Azevedo Marques Neto
Alécia Paolucci Nogueira Bicalho	Gustavo Justino de Oliveira
Alexandre Coutinho Pagliarini	Inês Virginia Prado Soares
André Ramos Tavares	Jorge Ulisses Jacoby Fernandes
Carlos Ayres Britto	Juarez Freitas
Carlos Mário da Silva Velloso	Luciano Ferraz
Cármem Lúcia Antunes Rocha	Lúcio Delfino
Cesar Augusto Guimarães Pereira	Marcia Carla Pereira Ribeiro
Clovis Beznos	Márcio Cammarosano
Cristiana Fortini	Marcos Ehrhardt Jr.
Dinorá Adelaide Musetti Grotti	Maria Sylvia Zanella Di Pietro
Diogo de Figueiredo Moreira Neto	Ney José de Freitas
Egon Bockmann Moreira	Oswaldo Othon de Pontes Saraiva Filho
Emerson Gabardo	Paulo Modesto
Fabrizio Motta	Romeu Felipe Bacellar Filho
Fernando Rossi	Sérgio Guerra
Flávio Henrique Unes Pereira	Walber de Moura Agra

FÓRUM

CONHECIMENTO JURÍDICO

Luís Cláudio Rodrigues Ferreira
Presidente e Editor

Coordenação editorial: Leonardo Eustáquio Siqueira Araújo

Av. Afonso Pena, 2770 – 15º andar – Savassi – CEP 30130-012
Belo Horizonte – Minas Gerais – Tel.: (31) 2121.4900 / 2121.4949
www.editoraforum.com.br – editoraforum@editoraforum.com.br

Técnica. Empenho. Zelo. Estes foram alguns dos cuidados aplicados na edição desta obra. No entanto, podem ocorrer erros de impressão, digitação ou mesmo restar alguma dúvida conceitual. Caso se constate algo assim, solicitamos a gentileza de nos comunicar através do e-mail <editorial@editoraforum.com.br> para que possamos esclarecer, no que couber. A sua contribuição é muito importante para mantermos a excelência editorial. A Editora Fórum agradece a sua contribuição.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com a AACR2

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

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

488p.; 17cm x 24cm

ISBN: 978-85-450-0579-7

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

CDD: 341.3

CDU: 342.9

Elaborado por Daniela Lopes Duarte - CRB-6/3500

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

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

SUMÁRIO

DO OMBUDSMAN ÀS OUVIDORIAS JUDICIAIS

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

ULTIMA RATIO REGIS

ALTAIR DE LEMOS JÚNIOR	27
-------------------------------------	----

EXPANSÃO DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA DO PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DO TOCANTINS

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

O ACESSO À INFORMAÇÃO E A SOBERANIA ESTATAL

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

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

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

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

DALILA TAIS MIGUEL DE SOUZA, TATIANA A. ESTANISLAU DE SOUZA, VALÉRIA FERRAZ GUIMARÃES	73
Introdução	73
1 Ouvidorias: do ombudsman a instrumento de <i>accountability</i>	73
2 A ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça.....	76
2.1 Da sua criação até sua consolidação como instrumento de <i>accountability</i>	76
2.2 A atuação da ouvidoria do STJ como ouvidoria interna	78
Conclusão	79
Referências.....	79

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PORTAL DA TRANSPARÊNCIA: INSTRUMENTOS DE CONTROLE SOCIAL E PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO	
EUGÊNIO COUTINHO RICAS, LUIS FERNANDO MENDONÇA ALVES	141
Introdução	141
Contextualização legislativa	142
A transparência como instrumento de prevenção e combate à corrupção	143
Mecanismos de avaliação da transparência pública brasileira: Espírito Santo, um caso de sucesso	144
Aprimoramento contínuo da transparência pública	146
Facilitando e incentivando a participação do cidadão	147
Considerações finais	149
Referências	150
DESAFIOS E LIMITES DAS OUVIDORIAS-GERAIS. A EXPERIÊNCIA DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA TERCEIRA REGIÃO	
FAUSTO MARTIN DE SANCTIS	151
Introdução	151
1 Breve história	152
2 <i>Ouvidorias e princípios norteadores</i>	153
3 O Tribunal Regional Federal da terceira região e o uso dos recursos tecnológicos como <i>whatsapp</i>	155
4 Estrutura e adequação da linguagem	157
5 Âmbito de atuação: abrangência das atribuições e visitação <i>In Locu</i>	159
6 Audiências públicas: uma nova oportunidade de aproximação entre a administração pública e a sociedade	161
Conclusões	163
Referências	164
OUVIDORIA DE RORAIMA – DESBUROCRATIZAÇÃO: CAMINHO PARA A EFETIVIDADE E A TRANSPARÊNCIA NA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL	
JÉSIUS RODRIGUES DO NASCIMENTO, VÂNIA CELESTE GONÇALVES DE CASTRO	165
1 Introdução	165
2 Transparência aliada à desburocratização: trajetória para compreender a realidade hoje	166
2.1 Desburocratização: aumento da efetividade e inovação	169
3 Ouvidoria de Roraima: a busca pela efetividade no atendimento	169
4 Algumas considerações	172
Referências	173
OS DESAFIOS DAS OUVIDORIAS NO ALCANCE DO ACESSO À JUSTIÇA NOS DIAS ATUAIS	
JOÃO LEANDRO PEREIRA CHAVES	175
Introdução	175
1 O papel das ouvidorias na busca pelo acesso à justiça	176

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

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

JORGE SANTA RITTA	185
Introdução	185
Transparência	186
Acesso à informação	190
O Judiciário	191
As ouvidorias.....	193
Políticas alternativas	194
Conclusão	197
Referências	198

OUVIDORIAS DE JUSTIÇA E LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO: A EXPERIÊNCIA DAS OUVIDORIAS DA JUSTIÇA DO TRABALHO

JOSÉ OTÁVIO DE SOUZA FERREIRA	203
Ouvidorias da Justiça do Trabalho	203
Lei de Acesso à Informação - LAI	211
Conclusão	215
Referências.....	217

ENCONTROS E DESENCONTROS DA LEI Nº 12.527/11 (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)

JULIANO HEINEN	219
Introdução	219
1 Encontros e desencontros antes da Lei de Acesso à Informação.....	220
2 Encontros e desencontros depois da Lei de Acesso à Informação	223
Conclusão	226
Referências.....	227

OUVIDORIAS DE JUSTIÇA E LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

LEONARDO DA COSTA BARRETO	229
--	-----

DIREITO FUNDAMENTAL À INFORMAÇÃO E À TRANSPARÊNCIA NO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL E NO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
CHRISTINE OLIVEIRA PETER DA SILVA, LEONARDO PETER DA SILVA.....237

1	Prolegômenos	237
2	Do Estado de direitos fundamentais numa democracia de antíteses.....	238
3	Precedentes do Supremo Tribunal Federal	243
3.1	Análise jurimétrica	243
3.2	Análise de precedentes selecionados	243
4	Normas regulamentadoras do Conselho Nacional de Justiça.....	248
5	Considerações finais	250
	Referências	250

OUVIDORIAS PÚBLICAS: ENTRE A TECNOBUROCRACIA PATRIMONIAL E A DEMOCRACIA

LUÍS CARLOS BALBINO GAMBOGI.....253

1	Estamento burocrático	253
2	Estamento burocrático/tecnocrático	254
3	Estamento tecnoburocrático e poder político.....	257
4	Ideologia e utopia.....	259
5	Ouvidorias públicas.....	261
6	Ouvidoria judicial: instância da cidadania.....	263
	Conclusão	265
	Referências.....	265

OUVIDORIAS DE JUSTIÇA, PARTICIPAÇÃO POPULAR E DEMOCRATIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO

LUIZ CLÁUDIO ALLEMAND, RONALDO ARAÚJO PEDRON.....267

1	Introdução	267
2	A crise de legitimidade do Poder Judiciário	269
3	Sobre a Ouvidoria do CNJ	272
4	Ouvidorias como instrumento de participação popular	273
	Referências	276

AS OUVIDORIAS NA JUSTIÇA DO TRABALHO: NECESSIDADE DE ATUAÇÃO DIFERENCIADA

LUIZ RONAN NEVES KOURY.....279

	Introdução	279
	Histórico	281
	Publicidade das informações.....	282
	As ouvidorias e a Lei de Acesso à Informação.....	283
	Ouvidorias na Justiça do Trabalho	285
	Conclusão	286

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

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

TRANSPARÊNCIA, ACESSO À INFORMAÇÃO E SISTEMAS DE INTEGRIDADE PÚBLICA

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

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

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

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

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

OUVIDORIAS JUDICIAIS E A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – OUVIDORES JUDICIAIS: DE ARAUTOS DO REI A MENSAGEIROS DO POVO
MOACYR LOBATO DE CAMPOS FILHO.....337

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

GOVERNO ABERTO, DADOS ABERTOS E O JUDICIÁRIO
NEIDE DE SORDI.....351

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

A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA VISÃO DO PODER JUDICIÁRIO DO RS
NEY WIEDEMANN NETO.....369

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

O IMPACTO DA EXPANSÃO DO PROGRAMA DE IDENTIFICAÇÃO BIOMÉTRICA DO ELEITOR NA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SÃO PAULO
PAULO SÉRGIO BRANT DE CARVALHO GALIZIA, CINEIDE HELENA VITORINO DE ANDRADE, LUIS FELIPE REIS, REGINA RUFINO385

1	Introdução	385
---	------------------	-----

2	Histórico	386
3	O Tribunal Regional de São Paulo e as formas de interação com a sociedade	387
4	O cadastramento biométrico	390
5	O papel da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo no cadastramento biométrico	391
6	Uma análise quantitativa da perspectiva de crescimento da demanda da ouvidoria a partir da expansão do Programa de Identificação Biométrica do Eleitor	392
7	Considerações finais	396
	Referências.....	397

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

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

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

RAFAEL CLÁUDIO SIMÕES	417
Introdução	417
Impressos e transformações.....	417
Impressos e política.....	420
Imprensa e corrupção	423
Avanços institucionais da transparência pública: a LAI.....	426
Breves considerações finais.....	429
Referências.....	431

OUVIR E INFORMAR, DIREITO DO CIDADÃO DEVER DA GESTÃO

RAPHAEL JOSÉ DE VASCONCELOS UCHOA, PAULO DE SOUZA COUTINHO

FILHO	433
1 Introdução	433
2 Acesso à informação	434
3 Ouvidoria: seu surgimento e suas atualizações.....	434
4 Expectativa do cidadão e do jurisdicionado com relação aos trabalhos das ouvidorias...435	

5	Melhoria dos serviços prestados com base nas demandas das ouvidorias.....	436
6	Integração entre ouvidorias.....	436
7	Conclusão.....	437

TRANSPARÊNCIA COMO INSTRUMENTO DEMOCRÁTICO: LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

OUVIDORIAS PÚBLICAS – PERSPECTIVAS E DESAFIOS

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

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

ROSE MEIRE CYRILLO, THAIS DELGADO DE MELLO E ALEGRIA, VINÍCIUS RADKE DORNELES.....	455
Introdução.....	455
1 Lei de Acesso à Informação.....	456
1.1 Contexto histórico.....	456
1.2 Implantação do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do MPDFT.....	457
2 Análise quantitativa dos dados do Sistema de Serviço de Informação ao Cidadão do MPDFT.....	458
2.1 Base de dados utilizada e número de requerimentos recebidos.....	458
2.2 Classificações pertinentes aos requerimentos de informações.....	459
2.3 Dinâmica do processo de acesso à informação no MPDFT.....	461
2.3.1 Transparência ativa e transparência passiva.....	461
2.3.2 Triagem dos requerimentos de informação recebidos.....	461

3	Tendências e desafios do Serviço de Informação ao Cidadão do MPDFT.....	463
3.1	Tendências pautadas no advento da Política Nacional de Dados Abertos.....	463
3.2	Desafios do Serviço de Informações ao Cidadão – MPDFT	464
	Considerações finais	465
	Referências.....	465

A OUVIDORIA PÚBLICA, AUTÔNOMA E DEMOCRÁTICA E AS OUVIDORIAS JUDICIAIS

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