

# OUVIDORIAS E CIDADANIA

## Bibliografia Seleccionada I



I Simpósio Nacional de  
Ouvidorias Judiciárias

## APRESENTAÇÃO

Esta publicação divulga bibliografia selecionada sobre os assuntos discutidos no I Simpósio Nacional de Ouvidorias Judiciárias, realizado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) e Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em 2 de dezembro de 2013, cujo tema é *Ouvidorias e cidadania*. O evento tem como objetivo contribuir para o aperfeiçoamento das ouvidorias no âmbito do Poder Judiciário nacional, a fim de que seja assegurado, de forma plena, o exercício da cidadania.

O objetivo desta publicação é disponibilizar aos Ministros e servidores do Tribunal da Cidadania, e demais interessados, fontes de informação que contribuam com a ampliação dos conhecimentos apresentados no evento.

## BIBLIOGRAFIA

Para composição desta bibliografia, foram utilizadas as seguintes fontes de informação: Biblioteca Digital Jurídica (BDJur); Rede Virtual de Bibliotecas – Congresso Nacional (RVBI); Rede de Informação Legislação e Jurídica (LexML). A Bibliografia reúne documentos de doutrina, legislação, sites e conceitos sobre o tema do evento.

O acesso à íntegra das obras poderá ser feito por meio do link disponível abaixo de cada referência. Para acessar as obras que não contenham o link para o texto integral, solicite à Biblioteca do STJ, pelos telefones (61) 3319-9396/9409 ou e-mail:

[atendimento.biblioteca@stj.jus.br](mailto:atendimento.biblioteca@stj.jus.br)

## DOCTRINA

### ✧ CAPÍTULO DE LIVRO

ALENCAR, Edite Bringel Olinda. Ouvidorias Judiciárias. In: \_\_\_\_\_. **Ouvidoria**: história e desafios. Fortaleza: Expressão, 2006. cap. V, p. 73-77.

LOCALIZAÇÃO RVBI: STJ 351.941 (81)(091) A368o

ALENCAR, Edite Bringel Olinda. Relação das ouvidorias judiciárias. In: \_\_\_\_\_. **Ouvidoria**: história e desafios. Fortaleza: Expressão, 2006. cap. VI, p. 79-89.

LOCALIZAÇÃO RVBI: STJ 351.941 (81)(091) A368o

ALENCAR, Edite Bringel Olinda. Da ouvidoria ao judiciário e do judiciário à ouvidoria. In: \_\_\_\_  
**Ouvidoria: história e desafios.** Fortaleza: Expressão, 2006. cap. VII, p. 91-95.

LOCALIZAÇÃO RVBI: STJ 351.941 (81)(091) A368o

BRASIL. Tribunal de Justiça de Pernambuco. Ouvidoria Judiciária. In: FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. Escola de Direito do Rio de Janeiro. Centro de Justiça e Sociedade. (Org.). **A reforma silenciosa da justiça.** Rio de Janeiro: FGV; Brasília: Ministério da Justiça, 2006. p. 85-100.

LOCALIZAÇÃO RVBI: STJ 342.56(81) R332s

GOMES, Manuel Eduardo Alves Camargo e. Regime jurídico das ouvidorias públicas: elementos para uma tipologia. In: VISMONA, Edson Luiz (org.). **A Ouvidoria brasileira: dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores – Ombudsman.** São Paulo: ABO: Imprensa Oficial, 2005. p. 55-78.

LOCALIZAÇÃO RVBI: STJ 351.941(81) O95b

GOMES, Manuel Eduardo Alves Camargo e. Do instituto do Ombudsman à construção das ouvidorias públicas no Brasil. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). **A Ouvidoria brasileira na esfera pública brasileira.** João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2000. p. 49-124.

LOCALIZAÇÃO RVBI: CAM 351.941 (81) OUVID-EP OUVID

GONÇALVES, Hermenegildo Fernandes. Ouvidorias Judiciárias. In: VISMONA, Edson Luiz (Org.). **A Ouvidoria brasileira: dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores – Ombudsman.** São Paulo: ABO : Imprensa Oficial, 2005. p. 79-84.

LOCALIZAÇÃO RVBI: STJ 351.941(81) O95b

IMBROISI, Diniz de Oliveira. Ouvidoria: instrumento de gestão. In: VISMONA, Edson Luiz (Org.). **A Ouvidoria brasileira: dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores – Ombudsman.** São Paulo: ABO : Imprensa Oficial, 2005. p. 103-108.

LOCALIZAÇÃO RVBI: STJ 351.941(81) O95b

LESSA, Carlos Francisco Theodoro Machado Ribeiro de. Construção da cidadania no Brasil: democratização do Estado e participação social. In: I FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORIAS PÚBLICAS, 1., 2003, Brasília. **Anais...** Brasília: Ouvidoria-Geral da União, 2003. p. 45-64.

LOCALIZAÇÃO RVBI: CAM 351.941 (81)(061.3) FORUM-NO ANAIS

LYRA, Rubens Pinto. A ouvidoria pública no Brasil. In: I FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORIAS PÚBLICAS, 1., 2003, Brasília. **Anais...** Brasília: Ouvidoria-Geral da União, 2003. p. 21-44.

LOCALIZAÇÃO RVBI: CAM 351.941 (81)(061.3) FORUM-NO ANAIS

NASSIF, Gustavo Costa. A democratização da administração pública por intermédio das ouvidorias públicas baseadas na visão procedimental de J. Habermas. In: FERNANDES, Jean Carlos; NASSIF, Gustavo Costa (Coord.). **Tópicos especiais de direito público e privado**: direito, democracia e cidadania . Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011. xvi, 468 p.

LOCALIZAÇÃO RVBI: STJ 342:347 T674e

OLIVEIRA, João Elias. Ouvidoria pública brasileira: a evolução de um modelo único. In: VISMONA, Edson Luiz (Org.). **A Ouvidoria brasileira**: dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores – Ombudsman. São Paulo: ABO: Imprensa Oficial, 2005. p. 44-54.

LOCALIZAÇÃO RVBI: STJ 351.941(81) O95b

PETRAGLIA, Simone. A ouvidoria pode combater injustiças? limites e possibilidades do instituto na administração pública brasileira. In: GUEDES, Jefferson Carús; NEIVA, Juliana Sahione Mayrink. **Pós-graduação em direito público - UnB**. Brasília: Escola da Advocacia-Geral da União, 2010. p. 363-386.

LOCALIZAÇÃO RVBI: STJ 342 P855d

RAMOS, Vera Lúcia. Falso dilema: ouvidoria ou SAC? In: VISMONA, Edson Luiz (Org.). **A Ouvidoria brasileira**: dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores – Ombudsman. São Paulo: ABO: Imprensa Oficial, 2005. p. 109-120.

LOCALIZAÇÃO RVBI: STJ 351.941(81) O95b

SÁ, José Adônis Callou de Araújo. A ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça. In: CARDOSO, Antonio Semeraro Rito; LYRA, Rubens Pinto (Org.). **Novas modalidades de ouvidoria pública no Brasil**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2011. p. 93-106.

LOCALIZAÇÃO RVBI: SEN 352.35 N936 NMO

SANTOS JUNIOR, Belisário dos. Ética e ouvidoria. In: VISMONA, Edson Luiz (Org.). **A Ouvidoria brasileira**: dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores – Ombudsman. São Paulo: ABO: Imprensa Oficial, 2005. p. 33-43.

LOCALIZAÇÃO RVBI: STJ 351.941(81) O95b

SOARES, Líria Lara. Ouvidoria: um instrumento de controle social da prestação dos serviços públicos e de fortalecimento da democracia participativa. In: CASTRO, Dayse Starling Lima (Coord.). **Direito público**. Belo Horizonte: PUC Minas, Instituto de Educação Continuada, 2012. p. 701-708.

LOCALIZAÇÃO RVBI: STJ 342 D598pb

VISMONA, Edson Luiz. Ouvidoria e governo eletrônico a serviço da justiça. In: NALINI, José Renato et. al. **A modernização da gestão no TACrimSP**. São Paulo: Tacrim : Imprensa Oficial, [2004?]. p. 109-118.

LOCALIZAÇÃO RVBI: STJ 347.995(815.6) M689g

#### ✧ ARTIGOS

O texto integral está disponível somente para Ministros e servidores do STJ.

AMORIM, Manoel Carpena. Ouvidorias judiciais. **Justilex**, Brasília, v. 5, n. 53, p. 56-57, maio 2006.

[TEXTO INTEGRAL](#)

LOCALIZAÇÃO: STJ

ARAÚJO NETTO, José Nascimento; CASTRO, Janúbia Rodrigues Almeida de. Desafios das ouvidorias no Poder Judiciário. **Caderno de Doutrina e Jurisprudência da Escola de Magistratura da 15ª Região**, Campinas, v. 6, n. 2, abr. 2010.

[TEXTO INTEGRAL](#)

LOCALIZAÇÃO: STJ

COSTA, Frederico Lustosa da. A ouvidora como instrumento para a efetividade da ação pública e a promoção da cidadania. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 32, n. 1, p. 163-170, jan./fev. 1998.

[TEXTO INTEGRAL](#)

LOCALIZAÇÃO: STJ

DIAS, Caroline Said; GOMES, Andréa Bahr. Serviço de atendimento ao consumidor: novo decreto de regulamento dos "SACs": decreto n. 6.523, de 1 de agosto de 2008. **Revista Magister de Direito Empresarial, Concorrencial e do Consumidor**, Porto Alegre, v. 4, n. 23, p. 5-15, out./nov. 2008.

[TEXTO INTEGRAL](#)

LOCALIZAÇÃO: STJ

DONADELI, Paulo Henrique Miotto. A ouvidoria e o controle interno da administração. **Informativo Jurídico Consulex**, Brasília, v. 17, n. 40, p. 9-12, 6 out. 2003.

[TEXTO INTEGRAL](#)

LOCALIZAÇÃO: STJ

GREGORI, Maria Stella. Novas regras do serviço de atendimento telefônico ao consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 18, n. 69, p. 87-101, jan./mar. 2009.

[TEXTO INTEGRAL](#)

LOCALIZAÇÃO: STJ

MAIA, Janaína de Souza. Ouvidoria como instrumento de gestão ética, transparente e participativa. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais**, Belo Horizonte, v.63, n. 2, p. 49-66, abr./jun. 2007.

[TEXTO INTEGRAL](#)

LOCALIZAÇÃO: STJ

MENDONÇA, Zélia Maria Lucena de. Ouvidoria judiciária: mecanismo de aproximação do judiciário com a sociedade. **Revista da Esmape**, Recife, v. 5, n. 12, p. 613-630, jul./dez. 2000.

[TEXTO INTEGRAL](#)

LOCALIZAÇÃO: STJ

NASSIF, Gustavo Costa. As ouvidorias públicas no contexto de um novo modelo de governança. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais**, Belo Horizonte, v. 73, n. 4, p. 43-58, out./dez. 2009.

[TEXTO INTEGRAL](#)

LOCALIZAÇÃO: STJ

PACHECO, José da Silva. Do Conselho Nacional de Justiça e das Ouvidorias de Justiça. **ADV Advocacia dinâmica**: boletim informativo semanal, São Paulo, v. 25, n. 35, p. 679-677, 4 set. 2005.

[TEXTO INTEGRAL](#)

LOCALIZAÇÃO: STJ

SOUZA, Gabriel Felipe de. O papel de uma ouvidoria no âmbito da Administração Pública Federal: a experiência da Ouvidoria-geral da AGU. **Revista da AGU**, Brasília, v. 7, n. 16, p. 9-25, jun. 2008.

[TEXTO INTEGRAL](#)

LOCALIZAÇÃO: STJ

SOTERO, Macira. A ouvidoria como instrumento de gestão. **Ideias em destaque**, Rio de Janeiro, n. 29, p. 55-56, jan./abr. 2009.

LOCALIZAÇÃO: STM

## ✧ NOTÍCIA

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Humberto Martins é designado Diretor da Ouvidoria do STJ**. Brasília, 2013. Disponível em: [http://www.stj.jus.br/portal\\_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=398&tmp.texto=110904](http://www.stj.jus.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=398&tmp.texto=110904)>. Acesso em: 21 nov. 2013.

## LEGISLAÇÃO

### ✧ FEDERAL

BRASIL. Constituição (1988). **Emenda constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004**. Altera dispositivos dos arts. 5º, 36, 52, 92, 93, 95, 98, 99, 102, 103, 104, 105, 107, 109, 111, 112, 114, 115, 125, 126, 127, 128, 129, 134 e 168 da Constituição Federal, e acrescenta os arts. 103-A, 103B, 111-A e 130-A, e dá outras providências. Brasília, 2004. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/Emendas/Emc/emc45.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc45.htm)>. Acesso em: 21 nov. 2013.

BRASIL. **Decreto nº 6.523, de 31 de Julho de 2008**. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Brasília, 2008. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm)>. Acesso em: 21 nov. 2013.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm)>. Acesso em: 21 nov. 2013.

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. Brasília, 2011. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em: 21 nov. 2013.

### ✧ SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Resolução nº 103, de 24 de fevereiro de 2010**. Dispõe sobre as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, determina a criação de ouvidorias no âmbito dos Tribunais e dá outras providências. Brasília, 2010. Disponível em: <<http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:conselho.nacional.justica:resolucao:2010-02-24;103>>. Acesso em: 21 nov. 2013.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Resolução n. 17, de 28 de junho de 2012. Dispõe sobre a Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça. Brasília, 2012. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/47258>>. Acesso em: 21 nov. 2013.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Resolução nº 14, de 15 de junho de 2012. Dispõe sobre o Serviço de Informações ao Cidadão no Superior Tribunal de Justiça. Brasília, 2012. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/xmlui/handle/2011/47029>>. Acesso em: 21 nov. 2013.

## SITES

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES / OMBUDSMAN. **[Home page]**. [S.l.], 2013. Disponível em: <<http://www.abonacional.org.br/>>. Acesso em: 21 nov. 2013.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE OUVIDORES PÚBLICOS. **[Home page]**. Brasília, 2013. Disponível em: <<http://www.anop.com.br/home/>>. Acesso em: 21 nov. 2013.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Ouvidoria**. Brasília, 2013. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/ouvidoria-page>>. Acesso em: 21 nov. 2013.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Publicações e orientações**: Coleção OGU. Brasília, 2013. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ColecaoOGU/index.asp>>. Acesso em: 21 nov. 2013.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-geral. **[Home page da ouvidoria]**. Brasília, 2013. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/ouvidoria/>>. Acesso em: 21 nov. 2013.

BRASIL. IPEA. **Ouvidoria Ipea**. Brasília, 2013. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/>>. Acesso em: 21 nov. 2013.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ouvidorias Judiciárias**. Brasília, 2013. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=centralDoCidadaoLinksUteis&pagina=ouvidoriasJudiciarias>>. Acesso em: 21 nov. 2013.

PORTAL OUVIDORIAS BRASIL. **[Home page]**. São Paulo, 2013. Disponível em: <<http://portalouvidoriasbrasil.com.br/>>. Acesso em: 21 nov. 2013.

## CONCEITOS

### ❖ OUVIDORIA

São serviços de atendimento aos clientes sobre seu relacionamento com a empresa, e não sobre os seus produtos ou serviços dispostos no mercado de consumo. A ouvidoria, em uma empresa, constitui uma unidade independente; é órgão de representação do cidadão perante a empresa, servindo como instrumento crítico de gestão e de qualidade da empresa.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> GREGORI, Maria Stella. Novas regras do serviço de atendimento telefônico ao consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 18, n. 69, p. 87-101, jan./mar. 2009.



Ouvidoria é instrumento de participação popular que tem como meta exercer o controle da administração pública, por intermédio da recepção de demandas apresentadas pelos cidadãos [...].<sup>2</sup>

As ouvidorias públicas são, portanto, órgão controlador de caráter democrático, possibilitando ao cidadão influir diretamente no centro de tomada de decisões. A noção de democracia participativa é indissociável da figura das *Ouvidorias Públicas*, em virtude do tratamento constitucional dado aos direitos e garantias fundamentais dos interessados/afetados.<sup>3</sup>

#### ✧ **OUVIDORIAS DE JUSTIÇA**

Órgãos criados pela Emenda Constitucional nº 45, de 08.12.2005, com competência para reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional de Justiça.<sup>4</sup>

A ouvidoria judiciária tem por competência diligenciar perante os diversos órgãos do Poder Judiciário as reclamações, informações e sugestões dos cidadãos, identificando as causas e buscando soluções que atendam às expectativas da população.<sup>5</sup>

#### ✧ **OUVIDORIA NO STJ**

A Ouvidoria do STJ tem por finalidade promover o diálogo entre os cidadãos e a Corte, com o objetivo de aferir o grau de satisfação dos usuários, bem como promover a melhoria dos serviços prestados.<sup>6</sup>

As funções da Ouvidoria estão disciplinadas pela Resolução 17, de 2012, e, entre elas estão a competência para receber denúncias e reclamações e prestar informações à sociedade. Estão também as tarefas de realizar eventos destinados ao esclarecimento de direitos e deveres do cidadão, estimular a participação popular e sugerir a melhoria dos serviços prestados. Cabe ainda à Ouvidoria atender às demandas baseadas na Lei de Acesso à Informação.<sup>7</sup>

---

<sup>2</sup> SOUZA, Gabriel Felipe de. O papel de uma ouvidoria no âmbito da Administração pública federal: a experiência da Ouvidoria-geral da AGU. **Revista da AGU**, Brasília, v. 7, n. 16, p. 9-25, jun. 2008.

<sup>3</sup> NASSIF, Gustavo Costa. As ouvidorias públicas no contexto de um novo modelo de governança. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais**, Belo Horizonte, v. 73, n. 4, p. 43-58, out./dez. 2009.

<sup>4</sup> SILVA, De Plácido e. **Vocabulário Jurídico**. 29. ed. Rio de Janeiro: Gen: Forense, 2012. 1498 p.

<sup>5</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça de Pernambuco. Ouvidoria judiciária. In: FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. Escola de Direito do Rio de Janeiro. Centro de Justiça e Sociedade (Org.). **A reforma silenciosa da justiça**. Rio de Janeiro: FGV; Brasília: Ministério da Justiça, 2006. p. 85-100.

<sup>6</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Humberto Martins é designado diretor da ouvidoria do STJ**. Brasília, 2013. Disponível em: <[http://www.stj.jus.br/portal\\_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=398&tmp.texto=110904](http://www.stj.jus.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=398&tmp.texto=110904)>. Acesso em: 21 nov. 2013.

<sup>7</sup> Ibid.

✧ **COMPOSIÇÃO:**<sup>8</sup>

No dia 5 de setembro de 2013 tomou posse como Diretor da Ouvidoria o Ministro Humberto Martins.

De acordo com o artigo 5º da Resolução STJ n. 17 de 28 de junho de 2012 o Ministro escolhido pela Corte Especial dirigirá a Ouvidoria pelo período mínimo de um ano.

A Ouvidora Thaíssa da Silveira Nascimento Matos foi nomeada pela Portaria STJ n. 491, publicada no DOU de 5 de setembro de 2013.

---

<sup>8</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Composição**. Disponível em: <[http://www.stj.gov.br/portal\\_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=1376](http://www.stj.gov.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=1376)>. Acesso em: 21 nov. 2013.