

**XXVII CONGRESSO NACIONAL DO
CONPEDI PORTO ALEGRE – RS**

**DIREITO, INOVAÇÃO, PROPRIEDADE
INTELECTUAL E CONCORRÊNCIA**

FELICIANO ALCIDES DIAS

JOSÉ QUERINO TAVARES NETO

JOÃO MARCELO DE LIMA ASSAFIM

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI

Presidente - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás

Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. César Augusto de Castro Fiuza - UFMG/PUCMG – Minas Gerais

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS – Sergipe

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul

Secretário Executivo - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - Unimar/Uninove – São Paulo

Representante Discente – FEPODI

Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie – São Paulo

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM – Rio de Janeiro

Prof. Dr. Aires José Rover - UFSC – Santa Catarina

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP – São Paulo

Prof. Dr. Marcus Firmino Santiago da Silva - UDF – Distrito Federal (suplente)

Prof. Dr. Ilton Garcia da Costa - UENP – São Paulo (suplente)

Secretarias:

Relações Institucionais

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - IMED – Santa Catarina

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR – Ceará

Prof. Dr. José Barroso Filho - UPIS/ENAJUM – Distrito Federal

Relações Internacionais para o Continente Americano

Prof. Dr. Fernando Antônio de Carvalho Dantas - UFG – Goiás

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA – Bahia

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA – Maranhão

Relações Internacionais para os demais Continentes

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba – Paraná

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP – São Paulo

Profa. Dra. Maria Aurea Baroni Cecato - Unipê/UFPB – Paraíba

Eventos:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch (UFSC – Rio Grande do Sul)

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho (Unifor – Ceará)

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta (Fumec – Minas Gerais)

Comunicação:

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro (UNOESC – Santa Catarina)

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho (UPF/Univali – Rio Grande do Sul)

Dr. Caio Augusto Souza Lara (ESDHC – Minas Gerais)

Membro Nato – Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP – Pernambuco

D597

Direito, inovação, propriedade intelectual e concorrência [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/
UNISINOS

Coordenadores: Feliciano Alcides Dias; José Querino Tavares Neto; João Marcelo de Lima Assafim. – Florianópolis:
CONPEDI, 2018.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-727-4

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Tecnologia, Comunicação e Inovação no Direito

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Assistência. 3. Isonomia. XXVII Encontro
Nacional do CONPEDI (27 : 2018 : Porto Alegre, Brasil).

CDU: 34



XXVII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI PORTO ALEGRE – RS

DIREITO, INOVAÇÃO, PROPRIEDADE INTELECTUAL E CONCORRÊNCIA

Apresentação

Aos dezesseis dias do mês de novembro de 2018, tivemos a hora de coordenar mais um Grupo de Trabalho intitulado “Direito, Inovação, Propriedade Intelectual e Concorrência”, realizado no âmbito do Congresso do Conselho Nacional de Pesquisa em Direito, CONPEDI. Na oportunidade, em Porto Alegre, a banca era composta pelos Professores Doutores João Marcelo de Lima Assafim (UFRJ e UCAM), José Querino Tavares Neto (UFGO) e Feliciano Alcides Dias (Universidade Regional de Blumenau).

Esse GT, carregando no seu título as noções de inovação, propriedade intelectual e concorrência, é um grupo peculiar, por uma razão simples. Dentro de um desafio intelectualmente relevante e motivado pela demanda social, o grupo em causa examina os direitos de monopólio e antimonopólio, em único sistema, sob o fundamento filosófico do direito ao desenvolvimento nos trilhos das políticas públicas. Uma parte relevante dos expositores já se conhece de outras edições do GT. Outros, iniciados como estudantes, já são autores de publicações relevantes. Os mais antigos renovam suas produções e se reciclam na busca de novos desafios. A massa crítica de pesquisadores mais experientes vai se formando, paulatinamente, ao longo de uma década de trabalhos.

Por conseguinte, se alguns debates são absolutamente novos, outros resultam de um amadurecimento de pesquisas de trato sucessivo, dilatadas no tempo, robustas e elencando novas hipóteses de respostas, que, aparentemente já conhecidos objetos têm demandado para novos problemas, com origem na inovação e no desenvolvimento tecnológico (veja-se, por exemplo, a relação dentre “dados pessoais”, “plataformas digitais”, “big data” e “abuso de posição dominante”). A nossa principal preocupação – como brasileiros e educadores que somos - está em “treinar” e “apetrechar” nossos micro e pequenos empreendedores para enfrentarem a concorrência internacional dotados de alguma competitividade. A competitividade depende não só, e apenas, da política industrial que garante a construção e manutenção de infraestrutura. Em que pese a importância de estradas, das telecomunicações (com especial destaque para a rede mundial de computadores), ferrovias e portos, o uso estratégico da PI esta no epicentro não só da, assim denominada, nova economia, mas, também, no epicentro da chamada IVa. Revolução Industrial. Imperioso se faz saber usar os direitos de propriedade intelectual e o licenciamento (tanto nos contratos de transferência de

tecnologia como nas franquias) de maneira estratégica e bem alinhada, como fazem os líderes mundiais (vide os exemplos da APPLE, da AMAZON ou da STABUCKS), que, algum dia, foram MPE e cresceram com a ajuda de seus governos nacionais e inteligência estratégica de seus fundadores que, antes de querer vender suas empresas ainda na infância, ambicionaram – batendo no peito e com orgulho dos empreendedores legítimos - o mercado global.

A nota comum a todos os trabalhos está na interdisciplinaridade que a teoria do ponto – que disciplina a lealdade na captação de clientela – ganhou com advento da imprensa, da comunicação de massa e, finalmente, com a sociedade da informação. Tanto é assim que toda transformação de uma sociedade anônima, como, por exemplo, aumento de captação para formação de uma subsidiária integral ou uma aquisição, se o objeto da adquirida passa pela inovação e/ou pela nova econômica, depende de uma avaliação que, ab initio, não pode ignorar a avaliação do portfólio de propriedade intelectual. O artigo 4º da Lei das S.A. ganha nova dimensão graças ao papel da propriedade intelectual na nova economia e na economia da inovação.

Claro, tudo isso, dentro dos regimes de livre iniciativa e livre concorrência, que informam o direito econômico na manutenção da economia de mercado. Não no sentido de não intervenção, mas, ao contrário, toda intervenção necessária no sentido de liberalização destes mercados dos monopólios. Sim, pois, o custo do peso morto do monopólio é pago pelo consumidor; a perda de empregos decorrente da concentração, pelo trabalhador e; os ataques do monopolista à liberdade de concorrer e empreender mediante intentos de captura e outros desvios, em prejuízo da democracia, e, ao fim e ao cabo, pela Nação.

As criações do computador e do software engendraram uma série de problemas, tanto para a disciplina da propriedade intelectual como para os controles sociais relativos à livre concorrência. A cópia, agora, não só tem a mesma qualidade do original, como seu custo marginal tende a zero. Estes fatos prejudicam todos os métodos de análise antigos e, em grande medida, imprestáveis, tanto da contrafação, de um lado, como, também, da distorção anticompetitiva do processo de formação de preço, de outro. O estudo da concorrência dinâmica e a análise antitruste da concorrência por superação está no centro do debate.

Se de um lado, dependemos o dos seus usos estratégicos (dos bens imateriais e dos direitos de monopólio outorgados pelo estado) para empreender com competitividade (e engendrar desenvolvimento mediante o efeito pró-empresendedor derivado do uso leal dos direitos de propriedade intelectual), de outro lado, dependemos, também, do controle social dos abusos

decorrente dos direitos de DPI para evitar concentrações estruturais artificiais mediante medidas excludentes abusivas (derivadas de distorções a livre concorrência provocadas pelo exercício de DPIs com efeito anti-empendedor).

Do lado da atribuição patrimonial, os depósitos (requerimentos) de pedidos de direitos de propriedade industrial depositados de má-fé perante as autoridades competentes devem ser combatidos na forma do regime mercantil: conhecimento do fato oponível como elemento caracterizador da má-fé.

Trata-se, aqui, mais uma vez, de um uma coletânea muito interessante e atual. Claro, há muito caminho, ainda, para se percorrer. Mas este é um bom início, e estamos convencidos do fato de que, aos estudiosos do Direito da Inovação, Propriedade Intelectual e Concorrência, este trabalho pode ser muito útil. Desejamos a todos uma boa leitura!

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim – UCAM / UFRJ

Prof. Dr. José Querino Tavares Neto – UFGO

Prof. Dr. Feliciano Alcides Dias – Universidade Regional de Blumenau

**IMPACTO DO CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NA
OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

**IMPACT OF THE DEFENSE CODE OF THE PUBLIC SERVICES USER IN THE
OMBUDSMAN OF THE JUDICIARY BRANCH OF THE STATE OF SANTA
CATARINA**

**Rodrigo de Aguiar Damiani ¹
Orides Mezzaroba**

Resumo

O artigo trata da participação, da proteção e da defesa dos usuários de serviços públicos da administração pública na gestão da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina.

Palavras-chave: Ouvidoria, Código de defesa do usuário público

Abstract/Resumen/Résumé

The article addresses the participation, the protection and the defense of public services users of the public administration in the management of the Ombudsman of the Judiciary Branch of the State of Santa Catarina.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Ombudsman, Public user defense code

¹ Mestrando da Pós-Graduação Profissional de Direito da UFSC

INTRODUÇÃO

O objetivo deste trabalho é avaliar o impacto e implicações do Código de Defesa do Usuário Público, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017¹, que entrou em vigor no dia 22 de junho de 2018, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios com mais de quinhentos mil habitantes. Mais especificamente, este artigo trata da participação, da proteção e da defesa dos usuários² de serviços públicos³ da administração pública⁴ na gestão da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina. Após um breve retrato histórico do instituto da Ouvidoria, passa-se a avaliar os reflexos no órgão dessa recente norma e as consequentes necessidades estruturais e funcionais para que se mantenha nele um desempenho célere, eficiente e efetivo. O fato de a destacada lei prever um protagonismo para a ouvidoria pública evidencia uma mudança de patamar do órgão e também realça o desafio de transcender o papel de servir de canal de comunicação direta do usuário com a instituição para transformar-se em agente articulador entre setores para melhor a governança, a inteligência da informação e a consolidação do capital social (aumento da confiança dos usuários, no caso, do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina). A ouvidoria judiciária ainda atua em uma modalidade de manifestação específica, que é a reclamação da demora na prestação jurisdicional. Esse tipo de demanda é diferente das demais porque os processos, quando não protegidos pelo sigilo, podem ser acompanhados por meio da consulta processual na internet, na qual é possível verificar dados das partes e do processo, incluindo informações como data, hora e descrição da movimentação. Se boa parte do acervo de ações judiciais é eletrônico e, em tese, todas as informações estão disponíveis para consulta pública, o modelo de atuação da ouvidoria judiciária também precisa ser revisto no que diz respeito ao gerenciamento de crises entre o usuário e o Judiciário.

¹ Disponível para consulta em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm.

² Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou se utiliza efetiva ou potencialmente de serviço público (Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 2º, I).

³ Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população exercida por órgão ou entidade da administração pública (Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 2º, II).

⁴ Administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública (Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 2º, I).

2 BREVE HISTÓRICO DA OUVIDORIA PÚBLICA NO BRASIL

Em 1809, inspirada nos ideais de Montesquieu, a Suécia promulgava nova carta constitucional, que previa a designação de *ombudsman* pelo Parlamento, figura unipessoal, para supervisionar a aplicação da lei e promover processos em desfavor daqueles servidores que praticassem atos ilícitos por ação ou omissão no exercício de seus deveres funcionais (GOMES, 2000, p. 86-87).

No Brasil, a pessoa do ouvidor remonta à época do Brasil-Colônia, e sua função era atender aos interesses do titular do poder sem preocupar-se com os anseios do povo. Em 1538, Antonio de Oliveira foi nomeado o primeiro ouvidor do Brasil, acumulando o cargo de capitão-mor da Capitania de São Vicente. Em 1548, com a criação do Governo Geral do Brasil, surge o Ouvidor-Geral, com funções de Corregedor-Geral da Justiça em todo o território colonizado. Somente em 1986, o Município de Curitiba institucionalizou a primeira experiência de ouvidor nos moldes escandinavos.

O instituto tal como conhecemos nos dias atuais só se consolidou na administração pública brasileira no final do século passado, quando se aplicou o modelo de ouvidoria com o objetivo de assegurar ao cidadão o direito de avaliar a qualidade do serviço público, abandonando-se então a figura unipessoal do ouvidor.

Em 1995, foi criada a Ouvidoria-Geral da República, vinculada ao Ministério da Justiça. Em 1998, a Emenda Constitucional nº 19 modificou a redação do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal e incluiu os incisos I, II e III para determinar à lei a disciplina sobre as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta.

Convém referir:

Art. 37. [...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: [\(Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; ([Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; ([Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. ([Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

Em 20 de abril de 1999, o Governador de São de Paulo promulgou a Lei nº 10.294, a qual dispunha sobre a proteção e a defesa do usuário do serviço público do Estado, determinava a criação de ouvidorias em todos os órgãos públicos estaduais e reservava à ouvidoria a atribuição de avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes (art. 9º).

Em 2003, a Ouvidoria-Geral da República foi realocada para a Controladoria-Geral da União (CGU). Em 2004, promulgou-se a Emenda Constitucional nº 45, que determinou a criação de ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito federal.

O Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução nº 103, de 24 de fevereiro de 2010, determinou a criação de ouvidorias judiciárias em todos os tribunais diante da necessidade de desenvolver um mecanismo de comunicação entre o cidadão e o Judiciário, de atender às demandas dos usuários e de aperfeiçoar os serviços prestados⁵.

O acesso dos usuários à informação previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do § 3º do artigo 37 e no artigo 216 da Constituição Federal foi regulamentado pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI).

No âmbito do Poder Judiciário, o acesso e a aplicação da LAI foram regradados pela Resolução nº 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça.

A participação, a proteção e a defesa dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, conforme previsto no inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal, foram regulamentadas pela Lei nº 13.460, de 26 de junho

⁵ Fonte: Fundação Joaquim Nabuco. Disponível para consulta em http://www.fundaj.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=3461&Itemid=951.

de 2017, também conhecida por Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos.

Após esse breve retrato histórico, cabe destacar que a ouvidoria pública pode ser compreendida, segundo De Mario como:

espaço de participação direta que se define por ser “defensor do cidadão perante a administração pública, pode ser considerado como tal por tornar visíveis os atos da administração, na medida em que garante ao cidadão um prestação de contas sobre o tema que lhe foi reivindicado e por negociar os interesses apontados pela sociedade civil, tendo sempre como referência o cumprimento dos direitos, em especial dos direitos sociais, sendo que muitas reivindicações apresentadas referem-se ao não atendimento desses ou má administração das políticas públicas. (DE MARIO, 2006, p. 51).

3 BREVE HISTÓRICO DA OUVIDORIA NO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE SANTA CATARINA

3.1 OUVIDORIA JUDICIAL

O Tribunal Pleno do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, por meio da Resolução TJ nº 12 de 19 de julho de 2006, criou a Ouvidoria Judicial para receber reclamações, críticas e sugestões relacionadas à prestação dos serviços jurisdicionais e às atividades administrativas do Poder Judiciário. As demandas são encaminhadas aos órgãos responsáveis, que dão retorno com as soluções e/ou informações pleiteadas pelos interessados.

O cargo de ouvidor judicial era exercido por desembargador escolhido pelo Tribunal Pleno, com mandato coincidente com o do corpo diretivo.

Em 24 de maio de 2012, o Tribunal de Justiça instituiu, no âmbito do Poder Judiciário, o Serviço de Atendimento ao Cidadão, de que trata o inciso I do artigo 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, vinculado à Ouvidoria Judicial.

O Tribunal Pleno, por meio da Resolução TJ nº 5 de 3 de fevereiro de 2016, transformou a Ouvidoria Judicial em Ouvidoria do Poder Judiciário.

3.2 OUVIDORIA DOS SERVIDORES

A Presidência do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, por meio da Resolução GP nº 6 de 22 de abril de 2003, instituiu a Ouvidoria dos Servidores com a função

de servir como canal de comunicação entre os servidores e a Administração do Poder Judiciário.

O ouvidor dos servidores era designado pelo presidente do Tribunal de Justiça dentre os servidores efetivos do Poder Judiciário.

A Ouvidoria dos Servidores foi extinta pela Resolução GP nº 9 de 15 fevereiro de 2016.

3.3 OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

O Tribunal Pleno, por meio da Resolução TJ nº 5 de 3 de fevereiro de 2016, transformou a Ouvidoria Judicial em Ouvidoria do Poder Judiciário, redefiniu os contornos do órgão e o vinculou ao Gabinete da Presidência.

A Ouvidoria do Poder Judiciário é a responsável por operacionalizar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina, a fim de garantir o efetivo direito constitucional à informação e de interagir com as demais unidades do Poder Judiciário para que a transparência da instituição possa ser ampliada, em cumprimento à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), e à Resolução nº 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça.

O cargo de ouvidor é exercido por desembargador escolhido pelo Tribunal Pleno, mediante indicação do presidente do Tribunal de Justiça. O ouvidor, em caso de afastamento, será substituído por desembargador designado pelo Presidente do Tribunal de Justiça. No desempenho de suas funções, o desembargador ouvidor é auxiliado por um juiz auxiliar da Presidência, e ambos não recebem remuneração por esse múnus.

O atendimento das demandas iniciadas pelos manifestantes compreende receber as manifestações – pedidos de informação, solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e/ou elogios –, resguardando-se um caráter de discrição e fidedignidade quanto ao que foi transmitido, e, se for o caso, solicitar aos servidores e às autoridades competentes esclarecimentos sobre as demandas e repassar as informações aos postulantes.

O usuário pode contatar a ouvidoria por meio do formulário eletrônico ou comunicar-se por e-mail, por telefone, por correspondência convencional ou mesmo pessoalmente, que tem por objetivo servir de canal de comunicação do usuário com a instituição, acompanhar o desenvolvimento das atividades administrativas, colaborar para o aprimoramento dos serviços prestados e prestar informações.

4 A LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, também conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, que regulamenta o § 3º do artigo 37 da Constituição Federal, trata sobre a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos da administração pública e entrou em vigor no dia 22 de junho de 2018 no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios com mais de quinhentos mil habitantes.

A Lei nº 13.460 tem sete capítulos e dedica um deles, o quarto, às ouvidorias:

- I – Disposições preliminares
- II – Dos direitos básicos e deveres dos usuários
- III – Das manifestações dos usuários de serviços públicos
- IV – Das ouvidorias
- V – Dos conselhos de usuários
- VI – Da avaliação continuada dos serviços públicos
- VII – Disposições finais e transitórias

Nas disposições preliminares, o artigo 2º, em seu inciso V, define que reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços são considerados manifestações, enquanto o parágrafo único desse mesmo artigo prevê que o acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527 (LAI). Já o artigo 3º estabelece a obrigação de que, no ponto que interessa, o Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina publique com periodicidade mínima anual quadro geral dos serviços prestados, no qual deve identificar os órgãos ou entidades responsáveis, assim como a autoridade administrativa a quem estejam subordinados ou vinculados.

Nos direitos básicos e deveres dos usuários, o artigo 5º, além de estabelecer que os agentes públicos e os prestadores de serviços públicos devem observar urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia no atendimento e presumir a boa-fé do usuário, determina, entre outras, as seguintes diretrizes: observação da ordem de chegada para o atendimento, ressalvados os casos urgentes e previamente agendados, asseguradas as prioridades legais; cumprimento de prazos e normas procedimentais; e aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar os processos e procedimentos de atendimento e que propiciem melhores condições para o compartilhamento de informações.

Ainda no capítulo que trata dos direitos básicos e deveres dos usuários, ressalta-se que o artigo 6º, no inciso IV, garante ao usuário proteção de suas informações pessoais nos termos da LAI, e que o artigo 7º atribui as responsabilidades de divulgar uma carta de serviços ao usuário com informações claras e precisas em relação a cada serviço prestado pelo Poder Judiciário e de detalhar compromissos e padrões de qualidade do atendimento. A esse respeito, confira-se:

Art. 7º [...]

[...]

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I – serviços oferecidos;

II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III – principais etapas para processamento do serviço;

IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V – forma de prestação do serviço; e

VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º [...]

I – prioridades de atendimento;

II – previsão de tempo de espera para atendimento;

III – mecanismos de comunicação com os usuários;

IV – procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;

e

V – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Nas manifestações dos usuários de serviços públicos, o artigo 10 dispõe que elas serão dirigidas à Ouvidoria e conterão identificação, podendo ser realizadas por meio eletrônico ou correspondência convencional, ou ainda verbalmente, hipótese em que deverão ser reduzidas a termo. Prevê-se no caso de meio eletrônico a possibilidade de a Ouvidoria

requerer a certificação da identidade do usuário. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527.

Nesse capítulo, a lei define que os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade visando a sua efetiva resolução, que compreende, conforme o § 2º do artigo 12:

- I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III – análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV – decisão administrativa final; e
- V – ciência ao usuário.

Ao tratar das ouvidorias, órgão que passa a centralizar as manifestações de usuários a respeito de cada serviço prestado pelo Poder Judiciário, a lei definiu atribuições que vão muito além do papel de mero canal de comunicação. Vale conferir:

Art. 13 As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II – acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir sua efetividade;
- III – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Com efeito, a Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos estabelece a ouvidoria como porta de entrada e de saída das manifestações dos usuários sobre os serviços prestados e divulgados na carta de serviço do usuário.

Com vistas à execução de seus escopos, cabe às ouvidorias:

- I – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

O artigo 15, que trata do relatório de gestão, assim dispõe:

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do *caput* do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes; e

IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I – encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II – disponibilizado integralmente na internet.

Diante desse contexto, pode-se fazer a devida comparação das competências e atribuições determinadas pela Resolução TJ nº 5 de 3 de fevereiro de 2016 e pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

5 IMPACTOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO NA OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE SANTA CATARINA

Em relação às manifestações dos usuários dos serviços públicos, a atividade atual da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina é resumida pelos verbos receber, atender, direcionar, acompanhar, encaminhar, responder e avaliar. Todas essas competências estão contempladas na nova lei. Dessa forma, não há quanto a esse ponto modificação da atividade.

Com base nas informações dos relatórios estatísticos de 2016⁶ e em informações prestadas em consulta por telefone pela Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, pode-se estimar no Quadro 1, abaixo, a quantidade de manifestações que seriam dirigidas à Ouvidoria caso ela recebesse as demandas que foram diretamente endereçadas aos órgãos listados pelos usuários externos e internos.

Quadro 1 – Atividades concentradas

ATIVIDADES CONCENTRADAS	DEMANDAS
Ouvidoria (2016)	2.537

⁶ Disponível para consulta em <http://www2.tjsc.jus.br/web/gestao-estrategica/relatorios-estatisticos-institucionais/2016/>.

Ouvidoria + Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ)	13.671
Ouvidoria + Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI)	50.437
Ouvidoria + Diretoria de Engenharia e Arquitetura (DEA)	6.740
Ouvidoria + CGJ + DTI	61.571
Ouvidoria + CGJ + DEA	17.874
Ouvidoria + DTI + DEA	54.640
Ouvidoria + CGJ + DTI + DEA	65.774

Fonte: Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina

Em relação aos serviços públicos, a Resolução TJ nº 5 de 3 de fevereiro de 2016 dispõe nos incisos IV, V e VIII do artigo 3º que cabe à Ouvidoria propor melhorias a partir das manifestações recebidas, acompanhar a implementação dessas melhorias e sugerir medidas de aperfeiçoamento na prestação dos serviços. Trata-se, pois, de atividades propositivas e corretivas, mas dependentes das manifestações recebidas e das diligências empreendidas.

Quanto a esse tema, a Lei nº 13.460 parece ampliar a natureza das atividades, porque as tarefas de fiscalizar e de propor medidas de aperfeiçoamento e de correção passam a não ficar adstritas à reação às manifestações, mas a ser proativas. De modo genérico, pode-se dizer que, independentemente de prévia manifestação, cumpre à Ouvidoria “acompanhar a prestação de serviços, visando garantir a sua efetividade” (art. 13, II).

Em relação à produção de dados estatísticos, essa lei é mais específica que a resolução ao detalhar o mínimo de informações que o relatório de gestão deverá conter.

Para que possa se adequar à nova realidade criada pela Lei nº 13.460, a Ouvidoria precisará passar por processos de melhorias no uso de tecnologias, na divisão das atividades e no redimensionamento da mão de obra.

Quanto ao aperfeiçoamento tecnológico, não se trata apenas de medida conveniente ao aumento de eficiência e de eficácia na prestação do serviço, mas de adequação determinada de forma imperativa pelo inciso XIII do artigo 5º da lei, que estabelece como diretriz a “aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento de informações”.

A Ouvidoria já desenvolveu método próprio e sistematizado de registro de demandas, em que busca assinalar o maior número de informações relevantes a respeito da pessoa, do processo judicial vinculado, do tratamento da demanda e da resposta enviada ao usuário. Contudo, a ferramenta ainda está em construção. A adequação à nova realidade exigirá a expansão do sistema para abranger os seguintes módulos: a) cadastro de usuários; b) registro das manifestações (parte que já vem sendo desenvolvida); c) processamento das manifestações; d) consulta às manifestações pelo usuário; e) resposta às manifestações; f) avaliação dos serviços (tanto pelo usuário, quanto pela Ouvidoria e pelos setores prestadores de serviços públicos); g) demandas de ofício e acompanhamento da prestação de serviços; e h) estatística.

O módulo de cadastro de usuários servirá a dupla finalidade: facilitar novas manifestações do mesmo usuário sem que precise registrar seus dados pessoais repetidamente; e gerar informações estatísticas relevantes.

A lei determina que a carta de serviços ao usuário deverá detalhar as prioridades de atendimento (art. 7º, § 3º, I). O cadastro de usuários deverá reunir informações pessoais suficientes para determinar para cada serviço a existência ou não de prioridade. Essa determinação, evidentemente, deverá ser realizada por meio de um algoritmo, de modo que, ao realizar a manifestação, o sistema automaticamente identifique a situação.

O módulo de registro de manifestações deverá ser a parte de integração de todo o sistema, na medida em que cada demanda deverá ser catalogada e registrada de forma a permitir o acompanhamento tanto interno (pelo módulo de processamento de manifestações), quanto externo (pelo módulo de consulta às manifestações). Em outras palavras, tudo o que for relevante em relação à demanda – desde sua categorização até as informações relativas aos procedimentos adotados – deverá ser registrado e passível de acompanhamento, de modo que o módulo de registro de manifestações poderá ser entendido como a base que unifica todo o sistema.

O módulo de processamento de manifestações diz respeito à atividade realizada pela Ouvidoria no tratamento dispensado às manifestações. Assim, algoritmos de decisão e usos de inteligência artificial no auxílio da análise deverão estar integrados a esse ambiente virtual, o qual deverá estar, por sua vez, conectado ao Sistema de Automação da Justiça (SAJ).

Pedidos de esclarecimentos e respostas às demandas deverão ser registrados e processados nesse módulo. Diante disso, o acompanhamento de manifestações também deverá estar integrado com esse ambiente virtual e com os módulos de resposta e de consultas.

O módulo de processamento deverá conter ferramenta “push”, que faz envios automáticos aos setores quando a demanda for movimentada. Já o módulo de consulta de manifestações é especialmente direcionado ao usuário. Feito o cadastro, após o *login*, o usuário poderá conferir o histórico de suas demandas e o processamento de cada uma delas. O ambiente virtual também deverá conter ferramenta “push”, de modo a comunicar ao usuário as movimentações no processamento da demanda.

O módulo de resposta às manifestações visa padronizar e automatizar, na medida do possível, as respostas da Ouvidoria mediante a criação de modelos de respostas com campos plásticos para cada situação prevista, o que aumenta a efetividade da atividade e uniformiza o tratamento dispensado aos usuários.

As respostas deverão ser encaminhadas com questionário acerca da prestação de serviço da Ouvidoria e também do setor que motivou a reclamação, de modo a medir a satisfação do usuário.

O módulo de resposta estará naturalmente vinculado ao módulo de avaliação dos serviços. São cinco as avaliações que podem ser realizadas, três pelos usuários dos serviços públicos, de caráter subjetivo, uma pela própria Ouvidoria, de caráter objetivo, e uma pelos prestadores de serviços públicos, que mede a adequação entre os meios disponibilizados pela Administração e suas atribuições.

Diante de uma manifestação, os usuários podem fazer as seguintes avaliações: do serviço público prestado; da resposta dada pelo setor demandado; e do atendimento que a Ouvidoria dispensou à manifestação. A primeira dessas avaliações não depende de prévia manifestação, de modo que o sistema deverá proporcionar a possibilidade de realizar avaliações subjetivas de todos os serviços públicos a qualquer momento. A avaliação realizada pela Ouvidoria, porém, deverá ser realizada por meio de critérios objetivos determinados na carta de serviços ao usuário, conforme disposto especialmente nos incisos do parágrafo 2º do artigo 7º da Lei nº 13.460.

De modo a promover o aperfeiçoamento contínuo da prestação de serviços da administração pública, o sistema de avaliação deverá informar imediatamente os setores acerca das avaliações realizadas pelos usuários para que o próprio setor possa adiantar-se e buscar a prevenção de novas ocorrências.

O sistema de avaliação também deverá registrar as medidas tomadas pelos setores reclamados para a solução dos problemas que ocasionaram a manifestação a fim de permitir o *feedback* aos usuários. Também deverá gerar o acompanhamento na implementação das medidas corretivas.

Por experiência, sabe-se que durante a análise das reclamações feitas pelos usuários dos serviços públicos muitas vezes são descobertos problemas outros que geram demandas derivadas ou satélites. Para o registro e o controle dessas demandas derivadas, deverá existir o módulo de demandas de ofício e de acompanhamento da prestação de serviços, integrado com o módulo de avaliação dos serviços. A diferença entre esses dois módulos é que o de avaliação está mais relacionado com as próprias demandas dos usuários, ao passo que o módulo de demandas de ofício e de acompanhamento da prestação de serviços está ligado às diligências genéricas realizadas pela Ouvidoria, tendo efeito sobre conjuntos de demandas e sobre a prevenção de novas ocorrências.

O sistema deverá contar com um módulo de estatísticas, que não deverá se restringir à mera produção dos dados mínimos exigidos pela lei, mas servir como instrumento efetivo de diagnóstico de deficiências e de gargalos na oferta dos serviços públicos, auxiliando na prevenção e na correção de problemas. A geração dos dados deve ser feita constantemente, conforme ocorram os registros das demandas no sistema, em tempo real, apoiando a atividade da administração à medida que as reclamações ocorram, sem precisar aguardar a divulgação anual do relatório de gestão.

Além disso, o módulo de estatística deverá permitir consultas dos dados pelos usuários, sendo um instrumento de transparência e de *accountability* da administração do Poder Judiciário. O módulo de estatística servirá também para determinar o *ranking* dos órgãos mais reclamados, conforme determinado pelo § 2º do artigo 23 da Lei nº 13.460.

Como instrumento fundamental no desenvolvimento do sistema, foi mencionada a implantação de mecanismos de inteligência artificial. Entre as soluções já vislumbradas nesse sentido está a criação de um *chatbot*, um atendente virtual com inteligência artificial e com compreensão de linguagem natural que seja capaz de esclarecer dúvidas dos usuários a qualquer tempo, o que elevará a transparência do órgão.

Por ser capaz de compreender linguagem natural, o *chatbot* é um instrumento bastante útil na solução de dúvidas que surgem no momento da análise da demanda pelos servidores. Um exemplo serve para ilustrar bem a situação: há ocasiões em que é preciso saber se houve pedido de gratuidade de justiça e se houve indeferimento pelo magistrado. A experiência mostra que a busca dessa informação nos autos do processo pode ser bastante exaustiva por requerer a leitura de várias peças. Com breve treinamento de máquina, seria possível transformar o robô em eficiente pesquisador, resolvendo a dúvida do analista em poucos segundos. Mais do que isso: os analistas poderiam desenvolver um conjunto de

perguntas frequentes, e o sistema já traria imediatamente as respostas sem que se precisasse requerer a informação.

Diante da possibilidade de treino de máquina para a prestação de informações, o mesmo *chatbot* poderia ser utilizado com maior eficiência no processo de centralização das demandas na Ouvidoria. Nesse aspecto, é essencial que o treinamento seja feito de modo colaborativo com servidores das diversas áreas do Poder Judiciário, que já teriam experiência quanto às manifestações geralmente recebidas e saberiam quais são as perguntas feitas com maior frequência.

Outra funcionalidade que deve ser integrada ao *chatbot* é a realização de atendimento por telefone, já que, além da compreensão de linguagem natural escrita, o programa é capaz de traduzir a fala em texto e vice-versa. Dessa forma, o atendimento pessoal por telefone só seria necessário naqueles pontos de dúvida em que o sistema não pudesse resolver por conta própria. É muito importante que a Ouvidoria possa contar com tal ferramenta diante do número esperado de novas demandas.

De fato, se se considerarem apenas as demandas judiciais, a média de 2010 a 2016 foi de 1.795 por ano, com desvio padrão de 162, o que mostra que a variação é baixa ao longo do tempo em relação à média, ou seja, há estabilidade. Ora, considerando apenas o acréscimo de 11.134 demandas hoje processadas diretamente pela Corregedoria-Geral da Justiça, pode-se estimar o aumento de 520% de demandas judiciais que passarão a ser registradas, analisadas, processadas e respondidas pela Ouvidoria a partir das atribuições estatuídas pela Lei nº 13.460/2017.

Em 2017, a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina recebeu 3.470 demandas, um crescimento de 36,77% em relação ao ano anterior, quando houve 2.537 (Gráfico 2). Portanto, houve recebimento de demandas significativamente superior à média histórica.

Gráfico 2 – Demandas por ano



Fonte: elaborado pelo autor (2018).

A Lei nº 13.460 também exige que a Ouvidoria, ao final do atendimento, encaminhe a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, que pode ser prorrogado uma única vez por igual período. Assim, cada tipo de manifestação – reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou demais pronunciamentos – deverá deliberar sobre a procedência ou improcedência da demanda, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento.

O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio da Instrução Normativa nº 5 de 18 de junho de 2018, estabeleceu orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, e fixou o que cada resposta conclusiva deverá conter, o que está descrito no Quadro 3.

Quadro 3 – Resposta conclusiva

Elogio (art. 12, parágrafo único)	Informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e a sua chefia imediata
Reclamação (art. 13, parágrafo único)	Informação objetiva acerca do fato apontado
Sugestão (art. 14)	Manifestação da autoridade responsável sobre a possibilidade de adoção da proposição

Denúncia (art. 15, § 1º)	Informação sobre seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre seu arquivamento
---------------------------------	--

Fonte: elaborado pelo autor (2018)

As ouvidorias públicas deverão adotar como parâmetro os critérios fixados pela Controladoria-Geral da União para responder às manifestações. Assim, elogio, reclamação, sugestão e denúncia seriam obrigatoriamente encaminhadas à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

As ouvidorias judiciárias, por outro lado, lidam com uma modalidade de manifestação específica, que é a reclamação da demora na prestação jurisdicional. Esse tipo de demanda é diferente das demais porque os processos, quando não protegidos pelo sigilo, podem ser acompanhados por meio da consulta processual na internet, na qual é possível verificar dados das partes e do processo, incluindo informações como data, hora e descrição da movimentação, quando de posse de senha para acessar o conteúdo dos autos eletrônicos⁷ (os processos físicos somente podem ter suas peças processuais visualizadas presencialmente). Corolário lógico disso é que a informação buscada pelo usuário é sobre a existência de demora ou de excesso de prazo a partir do último impulso processual, e caberia ao responsável pela vara judicial esclarecer se, dentro do contexto da unidade, o caso concreto apresenta excesso de prazo.

Nesse contexto, parece que remanesce dúvida ainda a respeito do que seria considerada resposta conclusiva procedente ou improcedente nos casos em que o usuário reclama de excesso de prazo para a prática de ato processual e, se é possível, que a ouvidoria judiciária responda diretamente a demandas dessa natureza.

CONCLUSÃO

⁷ A lei que dispõe sobre a informatização do processo judicial é a de número 11.419, de 19 de dezembro de 2006, acessível pelo link http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm. Especificamente sobre “a divulgação de dados processuais eletrônicos na rede mundial de computadores” e “considerando a necessidade de divulgação dos atos processuais a fim de conferir transparência e garantir o direito à informação”, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução nº 121, de 5 de outubro de 2010, acessível pelo link http://www.cnj.jus.br/images/resolucoes/Resolucao_n_121-GP.pdf. Em atenção à lei e à resolução supramencionadas, no âmbito do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, a questão foi regulamentada pela Resolução Conjunta GP/CGJ nº 3/2013, acessível pelo link <http://busca.tjsc.jus.br/buscatextual/integra.do?cdSistema=1&cdDocumento=2121&cdCategoria=1&q=&frase=&excluir=&qualquer=&prox1=&prox2=&prox3=>.

A Lei nº 13.460/2017 trouxe significativos avanços à participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da administração pública, institucionalizando a preponderância da racionalidade instrumental da ouvidoria pública com interlocutor do diálogo do cidadão e o Poder Judiciário a fim de que as manifestações recebidas e analisadas provoquem contínua melhoria nos serviços judiciários, notadamente na satisfação, celeridade e qualidade da prestação jurisdicional.

Os desafios da Ouvidoria do Poder Judiciário com os impactos do Código de Defesa do Usuário serão o de manter a celeridade, a eficiência e a efetividade do órgão – mesmo com o potencial incremento do número de manifestações ocasionado pela consolidação de ser o espaço institucional para receber, analisar e responder, por mecanismos proativos e reativos –, e o de acompanhar a satisfação do usuário quanto à qualidade da prestação dos serviços.

Nas hipóteses de reclamações de excesso de prazo, entende-se que a deliberação pela procedência ou improcedência da manifestação passa necessariamente pela análise do tempo médio e da variância⁸ para a prática do ato processual na vara judicial, considerada a fila de trabalho atual, o histórico de todas as filas por que os autos passaram e o grupo de equivalência entre varas de mesmo porte. Caso a situação atual, o histórico e a equivalência sinalizem uma prestação jurisdicional no padrão de celeridade do órgão analisado, a reclamação seria improcedente e poderia ser respondida diretamente pela Ouvidoria, com ciência à autoridade judiciária e ao juízo de direito reclamado; caso contrário, a Ouvidoria teria de direcionar a manifestação ao responsável pela custódia da informação a fim de que a autoridade judiciária ou o órgão jurisdicional prestasse esclarecimentos sobre o objeto da reclamação.

Nota-se que essa tarefa pode ser feita por um algoritmo, ou seja, uma sequência ordenada e bem definida executada mecânica ou eletronicamente, tendo por escopo principal uniformizar o tratamento dispensado às demandas e, a partir disso, adequar a decisão da Ouvidoria à realidade das varas judiciais.

⁸ Entende-se como variância a média aritmética da soma do quadrado da diferença entre o valor observado de uma variável aleatória e sua média.

Hoje boa parte do acervo é eletrônico e, em tese, contém todas as informações que poderiam referenciar a concepção de regras objetivas para a análise comportamental das ações judiciais objetos das reclamações de excesso de prazo na Ouvidoria e, igualmente, para o desenvolvimento de protocolos de ações para o gerenciamento de crises entre o usuário e o Judiciário.

A prevalecer esse modelo de Ouvidoria, se estará perdendo a oportunidade de gradativamente objetivar interpretações quanto ao tempo de duração do processo e de tratar os iguais na medida de sua igualdade e os diferentes na medida de suas diferenças. Por isso, defende-se que exista um algoritmo para auxiliar na tomada de decisão de direcionamento das demandas das varas judiciais.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 103, de 24 de fevereiro de 2010**. Dispõe sobre as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, determina a criação de ouvidorias no âmbito dos Tribunais e dá outras providências. Brasília, 2010.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números**. Disponível em: <https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_1%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT>. Acesso em: 24 jun. 2018.

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: Diário Oficial da República Federativa do Brasil, 18 nov. 2011.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Brasília: Senado Federal, 2015.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 29 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília: Senado Federal, 2015.

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. Brasília: Senado Federal, 2017.

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. **Acesso à justiça.** Porto Alegre: Fabris, 1988.

De MARIO, Camila Gonçalves. **Ouvidorias públicas municipais no Brasil.** 2006. 143 f. Dissertação (Mestrado em Urbanismo) – Centro de Ciências Exatas, Ambientais e Tecnológicas, Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2006.

FREIRE, Geovana Maria Cartaxo de Arruda Freire; BERNARDES, Marciele; ROVER, Aires. Políticas públicas responsivas do Conselho Nacional de Justiça: análise da ouvidoria. **Revista Eletrônica Democracia Digital e Governo Eletrônico**, v. 5, 2011.

FGV – Fundação Getúlio Vargas. Sistema de Bibliotecas. **Relatório ICJBrasil – 1º semestre/2017.** 2017. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrasil_1_sem_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 24 jun. 2018.

GOMES, M. E. A. C. **O regime jurídico das ouvidorias públicas brasileiras:** causalidade de sentido e adequação estruturo-funcional. 2000. 400 f. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito, Centro de Ciências Jurídicas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

LAMY, Eduardo de Avelar; RODRIGUES, Horácio Wanderlei. **Teoria geral do processo.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

MEZZAROBA, Orides; MONTEIRO, Cláudia Servilha. **Manual de metodologia da pesquisa no direito.** 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

MEZZAROBA, Orides; BERNIER, Juliana; BIER, Clerilei. Os desafios da governança no novo século, as reformas estatais e a *accountability*. In: AIRES, José Rover; GALINDO, Fernando; MEZZAROBA, Orides (Org.). **Direito, governança e tecnologia:** princípios, políticas e normas do Brasil e da Espanha. Florianópolis: Conceito, 2014.

PJSC – PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Resolução TJ nº 5 de 3 de fevereiro de 2016,** publicada no Diário da Justiça eletrônico nº 2290, de 17 de fevereiro de 2016. Transforma a Ouvidoria Judicial em Ouvidoria do Poder Judiciário, unificando-a a Ouvidoria dos Servidores. Florianópolis, 2016a.

PJSC – TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Processo Administrativo 15247/2016.** Florianópolis, 2016b.

PJSC – PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Nossos números.** Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/ouvidoria/nossos-numeros>. Acesso em: 12 dez. 2017.