



# AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

**A LEI DE ACESSO  
À INFORMAÇÃO**

6/11/2019, às 9h  
Auditório do Curso de Direito  
UFPB - João Pessoa/PB

e os Direitos dos Usuários  
de Serviços Públicos

13/11/2019, às 10h  
Auditório do Curso de Direito  
UniNassau - Campina Grande/PB





# **Tribunal Regional Eleitoral Ouvidoria Regional Eleitoral**

**NEUROFENOMENOLÓGICA.**

**AUDIÊNCIA PÚBLICA DA OUVIDORIA ELEITORAL DA PARAÍBA:  
CIDADANIA, INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA.**

Micheline de Oliveira Dantas Jatobá – Ouvidora

Júlio César Cruz de Oliveira – Auxiliar de Ouvidoria

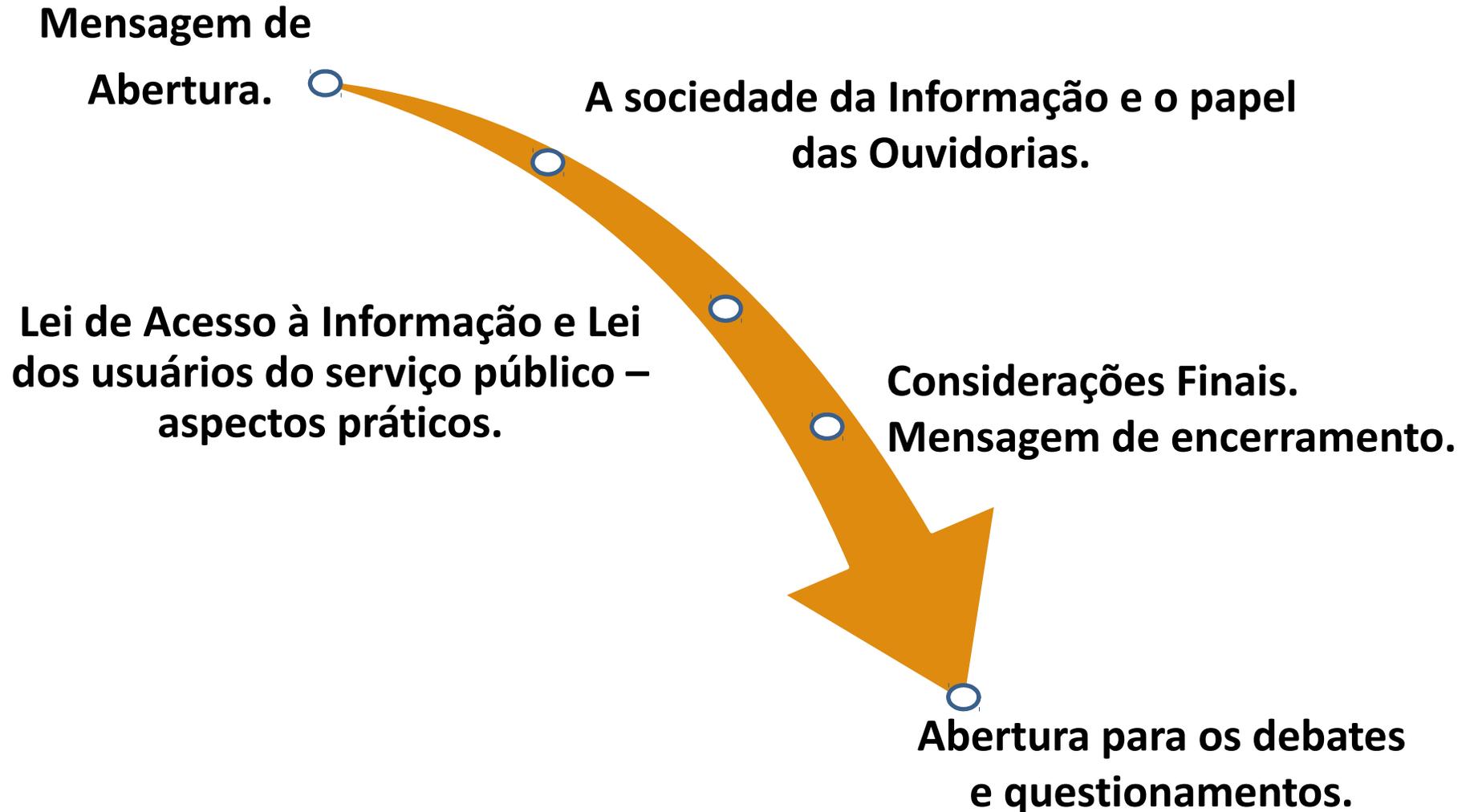
Cristianny Guerra da Rocha – Atendente de Ouvidoria

Francisco Bento da Silva Filho – Analista Judiciário

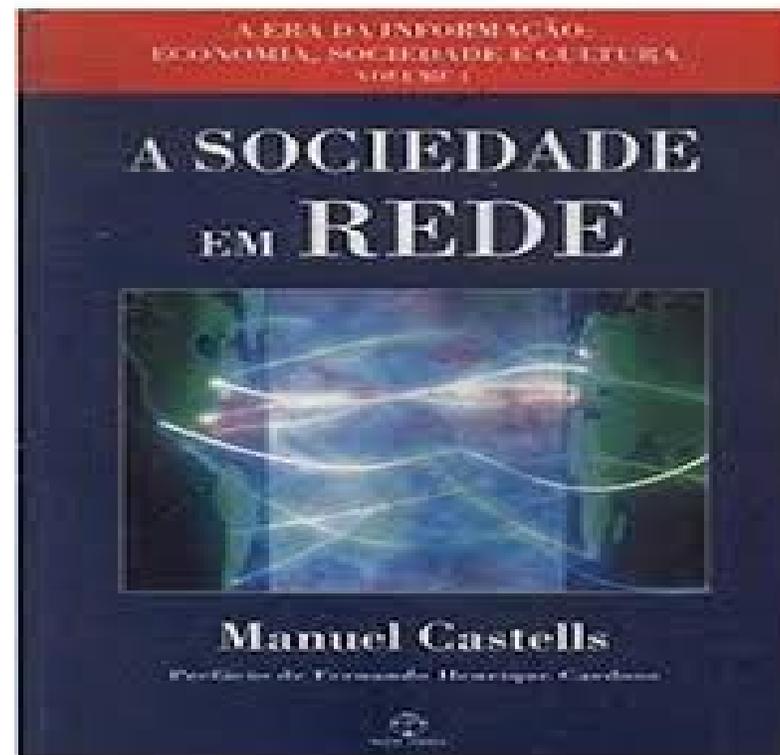
**João Pessoa/PB**

**2019**

# **ROTEIRO NORTEADOR**



# A sociedade da Informação e o Papel das Ouvidorias



“Entramos plenamente numa sociedade digital (não o futuro, mas o presente) e teremos que reexaminar tudo o que sabíamos sobre a sociedade industrial, porque estamos em outro contexto” – *Manuel Castells*

# A sociedade da Informação e o Papel das Ouvidorias



## A sociedade da Informação e o Papel das Ouvidorias

- Brasil-colônia – ouvidor era os ouvidos e olhos do Rei. Tomé de Sousa nomeou Pero Borges o primeiro Ouvidor do Brasil em 1549;
- Ligação com o Clero;
- Inspiração na Ouvidoria da Suécia.  
Ombudsman (representante do povo) – 1809

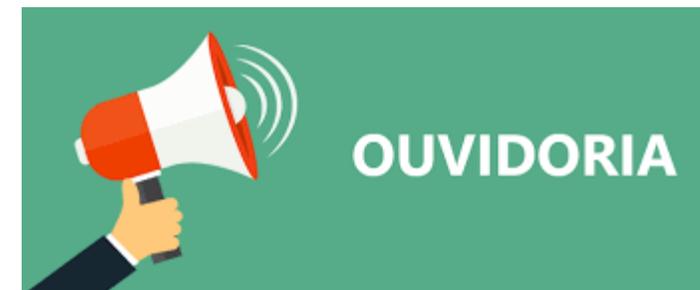


## **A sociedade da Informação e o Papel das Ouvidorias**

- Falar de Ouvidoria é falar de Estado democrático de direito e de Direitos Humanos, ou seja, um canal condutor de opiniões, reclamações e denúncias, garantindo aos cidadãos o princípio da ética, da eficiência e da transparência em suas relações com a administração, com o objetivo de valorizar a cidadania, criando um canal de comunicação e possibilitando o direito à informação, viabilizando assim a inclusão social. (ABUD, 2011)

# A sociedade da Informação e o Papel das Ouvidorias

- Ressurgimento em 1985 - redemocratização;
- 1986 – primeira ouvidoria pública (Curitiba);
- 1999 – São Paulo monta a primeira rede de Ouvidorias Públicas
- 1995 – criada a Ouvidoria Geral da República
- 2003 – a Ouvidoria Geral da República passa ao controle da CGU
- 2004 – Emenda Constitucional n.º 45 determina a criação do CNJ e das Ouvidorias no Poder Judiciário e Ministério Público



## O Papel das Ouvidorias

- Acolhe demandas internas e externas;
- Funciona como ferramenta de gestão;
- Evita a perpetuação do problema;
- Tabula a Pesquisa de satisfação;
- Compila dados em relatórios de gestão
- Recepciona demandas da LAI
- Canal para o exercício de Cidadania





## Ouvidoria Eleitoral da Paraíba

- A Ouvidoria Regional Eleitoral foi criada no dia 20 de julho de 2010, por meio da Resolução TRE/PBn.º 08/2010. É um órgão que tem competência para atuar de maneira permanente, interna e externamente, na **defesa da cidadania** e como canal de diálogo entre a comunidade e a Justiça Eleitoral.

.



## Ouvidoria Eleitoral da Paraíba

- Suas atribuições básicas são: acolher as reclamações, sugestões, críticas e elogios dos usuários dos serviços da Justiça Eleitoral; garantir aos usuários o caráter de discricção e fidedignidade das demandas recebidas; encaminhar aos setores competentes as demandas recebidas, com vistas aos devidos esclarecimentos e correções, quando cabíveis e buscar soluções que viabilizem o aprimoramento dos serviços jurisdicionais.



## Ouvidoria Eleitoral da Paraíba

- Formas de contato:
- Site do TRE: [www.tre-pb.jus.br](http://www.tre-pb.jus.br)
- Fones: (83) 3512.1381, 3512.1450 e 3512.1451
- **Pessoalmente** no endereço Avenida Princesa Isabel, 201 - Centro - João Pessoa - PB, 58020-911, no horário de 12 às 19 horas (segunda a quinta-feira) e 07 às 13 horas (sexta-feira).
- Aplicativo – Comunicação Pública
- Período eleitoral – Aplicativo Pardal
- Relatórios e Pesquisa de satisfação dos usuários – aba transparência site do TRE.



**Cidadania: uma representação  
Justiça, Educação, Saúde,  
Inclusão e Respeito**



# DEFESA DA CIDADANIA

---

# **CIDADANIA, INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA**

---



# ANTECEDENTES DA LAI

Lei de Responsabilidade Fiscal (2000)

Portal da Transparência (2004)

# FUNDAMENTAÇÃO CONSTITUCIONAL DA LAI

Art. 5º, XXXIII

Art. 37, § 3º, II

Art. 216, § 2º

# LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

LEI Nº 12.527, DE 18/11/2011

**Objetivo:** dotar o agente público e o cidadão de norma legal para o exercício do direito à informação.

Entrou em vigor em **16/05/2012** (180 dias após sua publicação).

# ABRANGÊNCIA DA LAI

## ABRANGÊNCIA

Executivo

Ministério Público

Legislativo

Tribunais de Contas

Judiciário





# RESOLUÇÃO CNJ Nº 215, DE 16/12/2015

Dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da LAI.

## PALAVRAS-CHAVE

Democracia

Governança

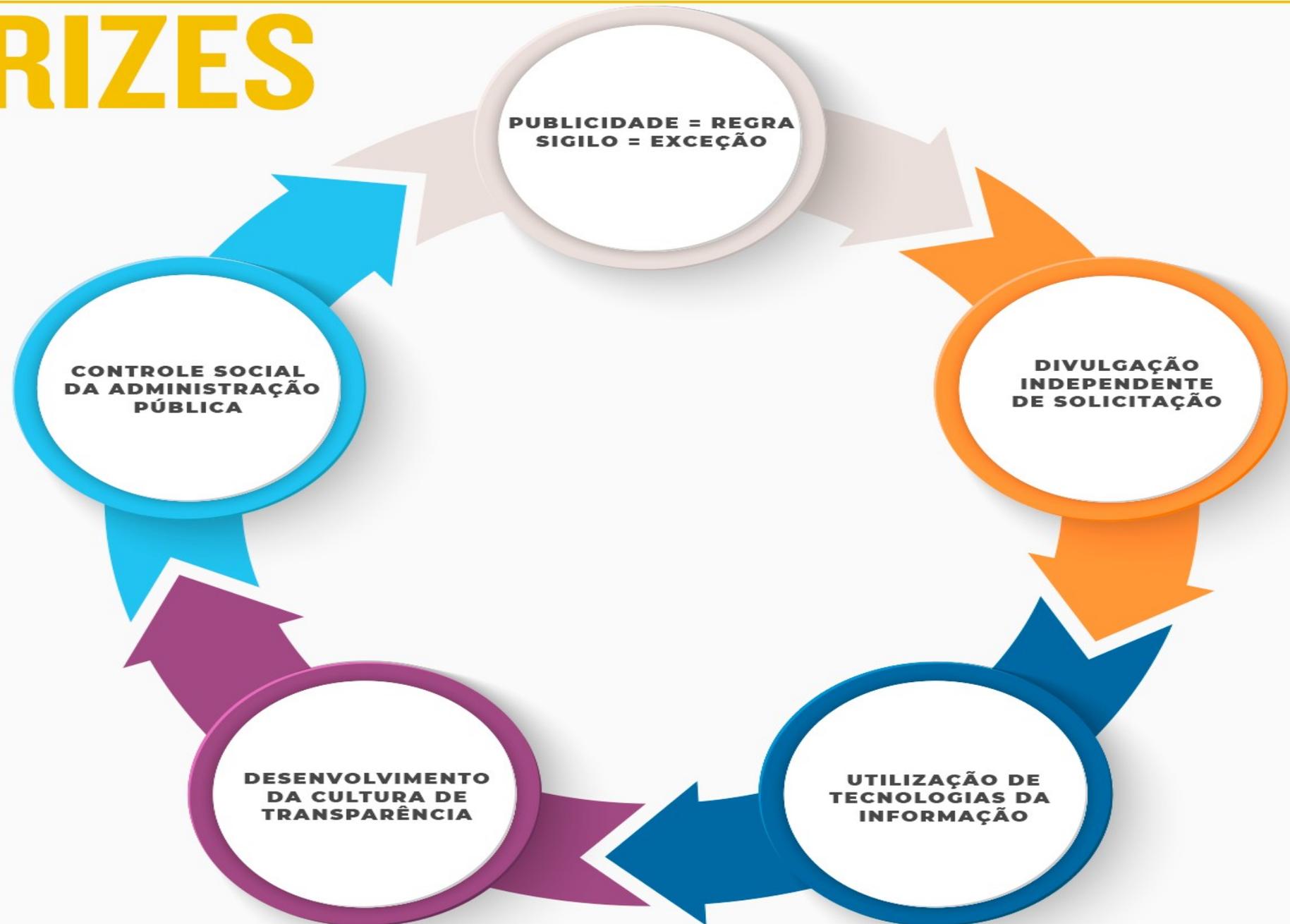
Gestão

Feedback

Participação

Transparência

# DIRETRIZES DA LAI



# DEVERES DO ORGÃO PÚBLICO

**GARANTIR O DIREITO DE  
ACESSO À INFORMAÇÃO**

**LINGUAGEM DE  
FÁCIL COMPREENSÃO**

# TRANSPARÊNCIA

## **ATIVA** (espontânea)

Institucional e Horários

Ações e Programas

Auditorias

Receitas e Despesas

Licitações e Contratos

Servidores e Remuneração

Perguntas Frequentes

# TRANSPARÊNCIA

## **PASSIVA** (provocada)

- 01** Pedido de informação **identificado**, porém, **sem necessidade de justificativa**.
- 02** Prazo **imediato** ou **20 + 10 dias**.
- 03** **Resposta** ou **Recusa** (total ou parcial) **justificada**.

# INFORMAÇÕES SIGILOSAS

**PÚBLICA**

**RESERVADA (5 ANOS)**

**SECRETA (15 ANOS)**

**ULTRA  
SECRETA  
(25 ANOS)**

# CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

LEI Nº 13.460/2017

**Objetivo:** essa lei estabelece normas básicas para proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

# CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

**FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL**

Art. 37, § 3º, I

# CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

**A QUEM SE APLICA A LEI?**

Aplica-se à administração direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, abrangendo os poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, bem como MP e os Tribunais de Contas.

# DIREITOS BÁSICOS DO(S) USUÁRIO(S)

(ART. 6º)

DENTRE OS DIREITOS BÁSICOS  
DO(S) USUÁRIO(S) DESTACAM-SE:

**I**

- Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

**II**

- Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

**IV**

- Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei de Acesso à Informação.

# DEVERES DO USUÁRIOS (ART. 8º) DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**SÃO DEVERES DO(S) USUÁRIO(S):**

**I**

– Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa fé;

**II**

– Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

**III**

– Colaborar para a adequada prestação do serviço; e

**IV**

– Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata essa Lei.

# MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

## SIGNIFICADO

As manifestações significam reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos feitos pelos usuários, que tenham como assunto a prestação de serviços públicos.

# MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

## IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO (ART. 10)

A manifestação deverá conter a identificação do requerente. Assim, são vedadas manifestações anônimas. A identificação é considerada informação protegida com restrição de acesso nos termos da LAI.

# MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

## ENDEREÇAMENTO (ART. 10)

A manifestação será dirigida à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável.

# AS OUVIDORIAS

(Arts. 13 ao 17)

São órgãos que visam promover a participação do(s) usuário(s) na Administração Pública.

Auxiliam na correção de atos e procedimentos que estejam sendo praticados de forma contrária a Lei 13.460/2017

Recebem, analisam e encaminham às autoridades competentes as manifestações dos usuários dos serviços públicos.

Promovem a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

- A ouvidoria por intermédio de seus procedimentos institucionaliza a legitimidade que só pode ser conferida pela participação do cidadão. Ela qualifica a fala das pessoas, vinculando-as a direitos e promovendo a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações recebidas, encaminhando-as para os órgãos competentes e acompanhando sua tramitação, para, posteriormente, fornecer resposta adequada ao cidadão.
- A Ouvidoria Eleitoral da Paraíba persegue esse intento.

**MUITO OBRIGADO!!!**





# AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

**A LEI DE ACESSO  
À INFORMAÇÃO**

6/11/2019, às 9h  
Auditório do Curso de Direito  
UFPB - João Pessoa/PB

e os Direitos dos Usuários  
de Serviços Públicos

13/11/2019, às 10h  
Auditório do Curso de Direito  
UniNassau - Campina Grande/PB

