

O DESENVOLVIMENTO DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO ONLINE COMO FORMA DE ACESSO À JUSTIÇA PELOS CIDADÃOS: uma análise dos sites dos Tribunais brasileiros a partir da Lei de Acesso à Informação¹.

EL DESARROLLO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EN LÍNEA COMO FORMA DE ACCESO A LA JUSTICIA POR LOS CIUDADANOS: un análisis de los sitios de los tribunales brasileños a partir de la Ley de Acceso a la Información.

Gislaine Ferreira Oliveira²
Priscila Valduga Dinarte³

RESUMO: Diante do novo contexto informacional que a sociedade atual está inserida, novas formas de interação entre a população e o Estado surgem, como os canais de comunicação disponibilizados nas páginas virtuais dos Tribunais. Delineia-se a problemática, então, acerca de que maneira esses seriam meios efetivos na interação entre cidadãos e Judiciário e se poderiam facilitar o acesso à justiça dos mesmos, fomentando a busca e efetivação de seus direitos. Este trabalho tem por objetivo verificar a implementação da Lei de Acesso à Informação nos sites do Poder Judiciário brasileiro, com foco nos meios de comunicação presentes nesses portais. Para cumprir tal intento utilizou-se como método de abordagem o dedutivo, uma vez que se parte das concepções gerais acerca de publicidade, transparência, direito de acesso à informação e acesso à justiça para se chegar à análise dos portais, em clara lógica descendente. Somado a ele, realizou-se observação direta, sistemática e não-participativa na totalidade das plataformas virtuais dos respectivos Tribunais. Ainda, utilizou-se a técnica de pesquisa bibliográfica, ao se reunirem os doutrinadores que abordam a temática desenvolvida no artigo. Deste modo, foi possível perceber que, embora os portais do Poder Judiciário disponibilizem canais de comunicação para interação com os cidadãos, muitos sites ainda devem aprimorar os instrumentos ofertados. Portanto, ainda há um longo caminho para percorrer nos portais analisados para que atinjam a principal finalidade que é potencializar a democracia, possibilitar o exercício efetivo da cidadania e ampliar o acesso à justiça.

PALAVRAS-CHAVE: acesso à justiça; canais de comunicação; direito de acesso à informação; publicidade; transparência.

RESUMEN: Delante de lo nuevo contexto informacional que la sociedad actual está insertada, nuevas formas de interacción entre la población y el Estado surgieron, como los canales de

¹ O presente artigo apresenta os resultados finais obtidos no projeto de pesquisa coordenado pela Prof.^a Dr.^a Rosane Leal da Silva, realizado no Núcleo de Direito Informacional da Universidade Federal de Santa Maria (<http://ufsm.br/nudi>), intitulado “O uso das tecnologias da informação e comunicação pelo Poder Judiciário brasileiro: os sites e portais como instrumentos para implementar a Lei nº 12.527/11”, desenvolvido no âmbito do Grupo de Pesquisa registrado no CNPq.

² Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Direitos emergentes na Sociedade Global da Universidade Federal de Santa Maria, ênfase em Direitos na sociedade em Rede. Bolsista FAPERGS/CAPES. Integrante do Núcleo de Direito Informacional (NUDI), coordenado pela Prof.^a Dr.^a Rosane Leal da Silva. E-mail: gikoliveira@hotmail.com.

³ Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Direitos emergentes na Sociedade Global da Universidade Federal de Santa Maria, ênfase em Direitos na sociedade em Rede. Bolsista FAPERGS/CAPES. Integrante do Núcleo de Direito Informacional (NUDI), coordenado pela Prof.^a Dr.^a Rosane Leal da Silva. E-mail: priduga@hotmail.com.

comunicación disponibles en las páginas virtuales de los Tribunales. Señala la problemática, entonces, acerca de que manera esos serían medios efectivos de interacción entre los ciudadanos y el Judicial y se podrían facilitar el acceso a la justicia de la población fomentando la busca y efectivación de sus derechos. Este trabajo tiene por reto verificar la implementación de la Ley de Acceso a la Información en los sitios del Judicial brasileño, con foco en los medios de comunicación presentes en los mismos. Para cumplir tal intento se utilizó como método de abordaje el deductivo, una vez que se partió de las concepciones generales acerca de la publicidad, transparencia, derecho de acceso a la información y acceso a la justicia para llegar a la análisis de los portales, un una lógica decreciente. Sumado a él, se hizo observación directa, sistematizada y no participante en la totalidad de las plataformas virtuales de los correspondientes tribunales. Además, se utilizó la técnica de pesquisa bibliográfica, pues fueron reunidos dos doctrinadores que abordan la temática desarrollada en el artículo. Por lo tanto, se reveló que a pesar de los portales del poder judicial divulguen canales de comunicación para interactuar con los ciudadanos, muchos sitios todavía debe reforzar los instrumentos ofrecidos. Por lo tanto, todavía hay un largo camino por recorrer en los portales analizados para lograr el objetivo principal que es fortalecer la democracia, facilitar el ejercicio efectivo de la ciudadanía y aumentar el acceso a la justicia.

PALABRAS CLAVE: acceso a la justicia; canales de comunicación; derecho de acceso a la información; publicidad; transparência.

INTRODUÇÃO

As tecnologias de informação e comunicação (TIC's) transformaram diversos setores da vida em sociedade, sendo que as mais diversas tarefas podem ser realizadas com o auxílio de apenas um computador conectado à *internet*. Não seria diferente com as esferas governamentais, as quais se apropriaram do ambiente virtual ao criarem *sites* voltados para o fornecimento de informações e serviços aos cidadãos.

Nesse sentido, os canais de comunicação disponibilizados nesses portais, principalmente pelo Judiciário, podem proporcionar novo fôlego para as relações deste Poder com a população, uma vez que desenvolve-se uma aproximação e interação entre eles. Nesse contexto, observados o princípio da publicidade e a transparência que devem reger os atos da administração pública, fomenta-se o controle social e, possivelmente, a participação política dos cidadãos. Ainda mais, ao possibilitar o acesso às informações públicas se consolida e fundamenta a busca pela efetivação de direitos, principalmente no que diz respeito ao acesso à justiça. Ao considerar todo esse cenário, surge o questionamento: é possível afirmar que o Judiciário brasileiro, que é considerado o menos democrático dos Poderes, cumpre as determinações feitas pela Lei de Acesso à Informação no que concerne aos canais de

comunicação em suas páginas virtuais, potencializando o exercício democrático e potencializando o acesso à justiça?

Sendo assim, o escopo deste trabalho é analisar o estado da questão referente à implementação pelos Tribunais da Lei de Acesso à Informação nº 12.527 de 2011 (LAI), principalmente dos canais de comunicação *online* disponibilizados pelos mesmos em seus portais, como forma de fomentar a participação política dos cidadãos e busca pela efetivação de seus direitos e como facilitador do acesso à justiça.

Para cumprir esses objetivos optou-se por utilizar o método de abordagem dedutivo com aplicação da lógica descendente: parte-se da concepção geral sobre direito de acesso à informação, canais de comunicação *online*, acesso à justiça, publicidade e transparência para verificar o estado da questão nos portais dos tribunais brasileiros, aliado ao método de procedimento monográfico. Como técnicas de pesquisa, utilizou-se a observação estruturada e não-participativa em todos os portais Poder Judiciário, resultando em um total de noventa e três *sites* investigados. A pesquisa foi realizada por meio de formulário elaborado na plataforma *Google Drive*, que contém, de forma sistematizada, as principais categorias de informações que devem obrigatoriamente constar nos portais dos órgãos públicos e foi desenvolvida no período entre 13 de julho e 06 de setembro de 2013. Por fim, foi utilizada a técnica bibliográfica ao serem reunidos doutrinadores que abordam as temáticas desenvolvidas ao longo do trabalho.

O presente artigo foi dividido em duas partes. Na primeira, verificar-se-á importantes conceituações e seus entrelaçamentos, como, de publicidade e de transparência que são diretrizes fundamentais na implementação da Lei de Acesso à Informação e sobre o direito de acesso à informação, instrumentalizado pelos canais de comunicação *online* dos Tribunais, que podem facilitar o acesso à justiça (*A lei de acesso à informação e o acesso à justiça: a publicidade e a transparência como pressupostos para o exercício da cidadania*). Já na segunda, apresentar-se-á a análise dos portais do Poder Judiciário no que concerne aos seus canais de comunicação *online* com vistas à verificação do estado na questão nesse sentido (*A análise de canais de comunicação online que proporcionam efetivo acesso ao Poder Judiciário: as possibilidades de contato e aproximação entre os cidadãos e os Tribunais brasileiros*).

1 A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E O ACESSO À JUSTIÇA: a publicidade e a transparência como pressupostos para o exercício da cidadania

Inegável a afirmação de que a sociedade atual está imersa em um contexto completamente novo, seja porque se utiliza das tecnologias de informação e comunicação como ferramenta das mais diversas utilidades, seja porque se rompeu com aquela concepção de sociedade harmônica para a percepção de conflito. Nesse cenário, tem-se que considerar os mais diversos arranjos, ligações, possibilidades, uma vez que é cada vez mais fácil estar em contato com a totalidade do globo, interagindo, conhecendo, transpondo-se fronteiras. A informação tornou-se peça fundamental na atual conjectura, Castells (1999, p. 268), também a denomina como informacional, explicando que não usa “da informação”, pois, na verdade, a informação trespassa todos os setores dessa vida em comunidade e não é somente uma característica isolada dessa.

Nesse sentido, constata-se que os fluxos informacionais são o que move essa sociedade, permeados pela velocidade e a instantaneidade. Dessa feita,

na era da globalização das relações, em que a rainha é a “atualidade”, representada pela Internet, o tempo constitui-se em elemento de “compressão” e, até mesmo, de “aniquilação” do espaço. E na modernidade tardia, o espaço perde sua importância e o mundo virtual estabelece o “não lugar”. Importa, então, comunicar – *expressar-se* – e informar – *informar-se* –, a qualquer preço e a um ritmo veloz (SALDANHA, 2013, p. 163).

É esse o contexto da sociedade atual, na qual cada vez mais as pessoas estão acessando informações, principalmente por meio da *internet*. Nesse sentido, “no basta que existam informaciones también es preciso que diferentes segmentos de la sociedad puedan orientarse en ellas, de lo contrario, la comunicación deja de cumplir su función de lazo social” (WOLTON, 2003, p. 56). Para cumprir tal intento de integração e emancipação social, o direito de acesso à informação se torna um elemento fundamental, sendo que este pode ser melhor efetivado pelas plataformas virtuais da administração pública, por exemplo. Nessa linha argumentativa Akutsu e de Pinho (2002, p. 625) referem que,

[...] um portal é uma página da Internet a partir do qual todos os serviços e informações da entidade podem ser acessados. É também um “cartão de visitas”, um “palanque eletrônico”, que permite divulgar idéias 24 horas por dia, todos os dias da semana; é ainda um canal de comunicação entre governo e cidadãos que possibilita a estes exercitar a cidadania e aperfeiçoar a democracia.

Então, com vistas à potencialização da democracia e a possibilidade de exercício da cidadania, o direito de acesso à informação é primordial para o empoderamento da população, para que esta possa controlar os atos dos agentes públicos de forma fundamentada. Em consonância com esse entendimento, Paulo Bonavides (2013, p. 590), classifica o direito de quarta geração, conjuntamente com a democracia, afirmando ainda que:

A democracia positivada enquanto direito de quarta geração há de ser, de necessidade, uma democracia direta. Materialmente possível graças aos avanços das tecnologias de informação e comunicação, e legitimamente sustentável graças à informação correta e às aberturas pluralistas do sistema.

Fica claro, portanto, a relevância desse direito, sendo pressuposto das demais possíveis ações e posturas políticas dos cidadãos na esfera pública. Ademais, deve-se considerar que “sólo si los ciudadanos cuentan con acceso a la información en reguardo del gobierno, es que podemos hablar de ciudadanos plenamente informados y listos a ejercer su derecho a participar como ciudadanos democráticos” (ACKERMAN; SANDOVAL, 2005, p.18).

O direito de acesso à informação transforma a anterior concepção de que as informações são propriedade do governo, e como tais podem ou não serem divulgadas, para o entendimento de que essas devem ser totalmente publicizadas quando permitido, pois este é um direito da população. Nesse sentido, o direito em comento geraria duas obrigações aos governos, segundo Paula Lúcia Martins (2011, p. 234), quais sejam:

Primeiro, existe a obrigação de publicar e disseminar informações essenciais sobre o que os diferentes órgãos públicos estão fazendo. Segundo, os governos têm a obrigação de receber do público pedidos de informação e respondê-los, disponibilizando os dados solicitados e permitindo que o público tenha acesso aos documentos originais indicados ou receba cópias dos mesmos.

Percebe-se, assim, o fomento da cultura da transparência, da máxima divulgação dos documentos públicos, de uma administração aberta, onde o sigilo é entendido como exceção, sendo possível somente nos casos previstos em lei. Sendo assim,

O direito a informação depende, em última análise, da mudança desta cultura já que é praticamente impossível forçar os servidores públicos a se mostrarem abertos, mesmo com as legislações mais progressistas. Em vez disso, o sucesso, a longo prazo, depende do convencimento dos funcionários públicos de que a abertura não é apenas uma obrigação (indesejada), mas também um direito humano fundamental e essencial para a governança efetiva e apropriada. Um leque de medidas promocionais pode ser

necessário para tratar da cultura do sigilo e assegurar que a população esteja ciente do direito a informação e de suas implicações (MENDEL, 2009, p. 34).

Claramente, as Leis de Acesso à Informação possuem um papel primordial em consolidar e manter essa postura transparente dos órgãos públicos, pois tornam essas práticas imposições legais, bem como, uniformizam tratamentos no que diz respeito às informações nos *sites* governamentais. As iniciativas legislativas, nesse sentido, corroboram o comprometimento dos Estados em fomentar a democracia, promover o debate público e o exercício da cidadania.

Dessa forma, “las LAI, implican el cambio del principio de provisión de la información gubernamental desde de la base de una ‘necesidad de conocer’ al principio de un ‘derecho por conocer’” (ACKERMAN; SANDOVAL, 2005, p. 20). Essa transformação no entendimento acarreta que, independente de motivação, qualquer pessoa pode ter acesso aos documentos públicos e informações geradas nesse âmbito, salvo, as exceções previstas em lei. Cabe, então, afirmar como indispensável que o Estado não deveria fornecer somente informações quando solicitado (transparência passiva), mas também ter a iniciativa de produzir e divulgar as informações de interesse público que estão em seu poder (transparência ativa) (MARTINS, 2011, p.235).

No Brasil, a Lei 12.527 foi promulgada em 18 de novembro de 2011, com o objetivo de regulamentar o artigo 5º, inciso XXXIII⁴ e inciso II do § 3º do art. 37⁵ e § 2º do art. 216⁶ da Constituição Federal. Tal legislação, em seu artigo 3º⁷, apresenta as diretrizes nas quais estarão

⁴ *In verbis*: Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988).

⁵ Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII (BRASIL, 1988).

⁶ Art. 216: Constituem patrimônio cultural brasileiro os bens de natureza material e imaterial, tomados individualmente ou em conjunto, portadores de referência à identidade, à ação, à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira, nos quais se incluem:

§ 2º - Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem (BRASIL, 1988).

⁷ Art. 3º : Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

baseados os procedimentos previstos para assegurar o direito fundamental de acesso à informação, que são, observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção; divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações; utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação; fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública; e, desenvolvimento do controle social da administração pública.

O primeiro preceito, referente à publicidade, está de acordo com os princípios da administração pública elencados no artigo 37 da Carta Magna, sendo que “exige a ampla publicação dos atos praticados pela Administração Pública, ressalvada as hipóteses de sigilo previstas em lei” (DI PIETRO, 2006, p. 89). Este conceito está estritamente relacionado com o da transparência, também citado no texto legal, principalmente na forma ativa, pois afirma que deverão os órgãos públicos divulgar informações de interesse públicos sem precisar ser interpelado pelo cidadão para tal. Na mesma linha, Ely Célia Corbari (2004, p. 102) aponta que:

O conceito de informação vai se transformando de publicidade à transparência na medida que a sociedade não se satisfaz apenas com a informação dos episódios ocorridos na gestão pública, mas quer que lhe conceda as razões de tais acontecimentos e que se justifique o relacionamento destes, levando em conta os objetivos do Estado e os desejos da comunidade. Transparência pressupõe comunicação eficaz que, por sua vez, pressupõe linguagem adequada e viabilidade de acesso à informação.

No que diz respeito à utilização de meios de comunicação viabilizados pelas tecnologias de informação e comunicação, foco do presente trabalho, registra-se que é uma exigência legal e, como tal, deve ser cumprida, não de forma instrumental, apenas disponibilizando tais canais de contato e interação, mas observando se os mesmos são ativos e cumprem os objetivos que se propõem. Nessa linha de raciocínio, Sivaldo Pereira da Silva (2011, p. 129), apresenta a necessidade de responsabilidade nesses casos, assim:

Considerar alguém ou algo como responsivo significa dizer que há algum nível ou algum grau de diálogo, no qual uma parte demanda a resposta e a outra providência. (...) Em se tratando de responsividade num sistema democrático, isso consiste em afirmar que os mandatários (agentes do Estado) devem responder aos seus mandantes (cidadãos)

-
- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
 - II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
 - III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
 - IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
 - V - desenvolvimento do controle social da administração pública (BRASIL, 2011).

quando estes demandam indagações ou questionamentos sobre temas de concernência pública.

Portanto, verifica-se que os cidadãos precisam de respostas aos seus questionamentos, à procura de informações acerca de serviços, ou até mesmo na reclamação que tem a fazer no portal governamental, o qual representa uma forma de disponibilizar canais de comunicação pelas tecnologias da informação, conforme disposto no diploma legal. Esses conceitos e concepções estão interligadas com a última estipulação do artigo 3º da LAI que foi destacado que é o fomento do controle social. Nessa seara, Vanderlei Siraque (2009, p. 64):

O sentido da publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos, além de garantir a transparência das atividades da Administração, visa à democratização do acesso aos serviços públicos, ao *controle social e institucional* da função administrativa do Estado, à educação cívica e política da comunidade, à prestação de contas e à responsabilização dos agentes públicos, conforme determina o princípio republicano.

O controle social, portanto, tem vinculação direta com as informações fornecidas pelos órgãos públicos, principalmente nos seus *sites*. Além disso, como corolário da transparência ativa, os canais de comunicação nesses locais são imprescindíveis, uma vez que são os meios nos quais a população pode solicitar e obter acesso às informações públicas. Através dessas informações, o cidadão pode fiscalizar os atos governamentais, acompanhar a destinação de verbas públicas, em um claro processo anti-corrupção, por exemplo.

Ademais, a Lei de Acesso à Informação também se preocupou com esse ponto, determinando, em seu artigo 9º⁸, inciso I, que o acesso a informações públicas deve ser assegurado através de criação de serviço de informação ao cidadão que tenham por objetivo atender e orientar o público, bem como informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades.

É nesse contexto insere-se como titular da informação pública o cidadão e, não mais o governo como era anteriormente, considerando-se que a participação popular pode ser

⁸ Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação (BRASIL, 2011).

estimulada por órgãos públicos comprometidos com a transparência. Então, a apropriação da esfera pública pelo povo, controlando os atos dos agentes públicos, é fundamental para um Estado que se autoproclame democrático.

Nessa linha de entendimento acredita-se que, através desses canais, o Judiciário pode se aproximar do cidadão, tornando-se mais legítimo e democrático, fomentando a participação popular, como também, estimulando e facilitando o acesso à justiça dos mesmos. O Poder Judiciário, dentre os três poderes, é aquele que, de certa forma, está mais afastado da sociedade, seja porque seus membros não são escolhidos por voto, seja porque sua linguagem é hermética, sendo acessível somente àqueles que a estudam. Dessa forma, conforme Boaventura de Sousa Santos (2005, p. 84):

A elevada codificação linguística e semântica da informação em circulação fez com que ela se tornasse incomunicável para além do circuito institucional-profissional. Foi assim que os tribunais e a actividade judicial se transformaram na mais esotérica das instituições e actividades estatais da modernidade.

Percebe-se, então, essa formatação do Poder Judiciário, o qual parece ensimesma e não se comunica efetivamente com a população. Interessante ressaltar que o incremento da participação pública, através das plataformas virtuais do Judiciário pode ser uma maneira de aproximar esse Poder da população, uma vez que está sujeito ao controle social de forma mais efetiva, bem como podem acompanhar os atos judiciais de forma transparente. Relevante observação é feita por Boaventura de Sousa Santos, Maria Manuel Leitão Marques e João Pedroso (1996, p. 59-60), quando assinalam que:

As funções políticas dos tribunais não se esgotam no controle social. A mobilização dos tribunais pelos cidadãos nos domínios civil, laboral, administrativo etc. implica sempre a consciência de direitos e a afirmação da capacidade para os reivindicar, e nesse sentido é uma forma de exercício da cidadania e da participação política. É por essa razão que as assimetrias sociais, económicas e culturais na capacidade para mobilizar os tribunais, pondo uma questão de justiça social, põem simultaneamente a questão das condições de exercício da cidadania. A visibilidade social e política da acessibilidade, do custo e da morosidade da Justiça, enquanto temas de debate público, deriva da capacidade ou incapacidade integradora do sistema político que por elas se explicita.

Esse exercício da cidadania passa também pela disponibilização de canais de comunicação entre os agentes públicos e os cidadãos, pois estes possibilitam a interação entre as duas esferas, uma vez que é sabido que democracia se constrói com dialética, troca,

contraposição de ideias e solicitação de esclarecimentos. Vale ressaltar que esses meios de comunicação disponibilizados nas páginas do Judiciário não podem existir, mas não serem verdadeiramente efetivos, porque de nada adianta o *site* possuir Ouvidoria, por exemplo, se não oferece retorno às demandas feitas pela população.

Francisco Paulo Jamil Almeida Marques (2011, p. 116) constrói o entendimento de que:

No final de contas, fica a ideia de que a questão fundamental para se compreender a participação política na Internet não se relaciona apenas ao grau de sofisticação das ferramentas disponíveis. Um ponto importante está na tentativa de compreender a resistência dos agentes institucionais em perceber os cidadãos enquanto parceiros (em uma perspectiva de soberania popular forte) a integrarem o processo de produção da decisão política.

Portanto, cabe afirmar que há necessidade de mudança de toda uma percepção da coisa pública como tal, ou seja, é de todos e necessita ser transparente, devendo os servidores responder prontamente as requisições da população, quando possível. Essa postura não pode ser encarada como obsequiosa, pois como visto na Lei de Acesso à Informação é um direito do cidadão, bem como um dever do poder público. Nesse ponto, José Joaquim Gomes Canotilho (2011, p. 12), assinala que:

Em rigor, os particulares não se substituem à administração pública, visando antes utilizar direitos procedimentais e processuais autónomos para democratizar e racionalizar as decisões públicas. Através destes direitos, os particulares contribuem para a reflexão decisória dos poderes públicos, obrigam a um autocontrolo mais intenso os responsáveis pelas tomadas de decisão, abrem esquemas funcionais e organizatórios à comunicação com os interessados, agilizam a aceitação dos actos autorizativos, e, em último recurso, preparam o acesso à via jurisdicional. A "mobilização cidadã" introduz-se no processo decisório transformando-o num processo transparente e contínuo de comunicação com os cidadãos ("utentes", "particulares", "interessados") e possibilitando um exercício de tarefas públicas materialmente mais adequado e justo.

Novamente, aqui, surge o exercício da cidadania, visando a legitimação de direitos, quando necessário, de forma mais autorizada pelos cidadãos, uma vez que estarão munidos de informações, conhecimentos específicos sobre processos, com suas dúvidas sanadas, podem ter um acesso à justiça mais fundamentado. Em um Estado Democrático de Direito, há que se ter total oportunidade de acesso ao Judiciário, e as plataformas virtuais dos Tribunais podem, de alguma forma, auxiliar os cidadãos a exercerem seus direitos de forma mais consistente, suficientemente empoderados pelas informações e pela comunicação com o Poder Público.

José Joaquim Gomes Canotilho (2011, p. 5), traz a concepção de acesso à justiça constitucional, que:

[...] será um direito dinamizado pelos titulares de direitos fundamentais (pessoas individuais ou pessoas colectivas) através de: (1) suscitação do incidente de inconstitucionalidade; (2) de acções constitucionais de defesa ou de amparo dirigidas contra medidas dos poderes públicos (legislativas, administrativas, judiciais) violadoras de direitos fundamentais; (3) de acções contra actos omissivos dos poderes públicos também lesivos de direitos fundamentais. É esta a proposta que vos faço: discutir o direito de acesso à justiça constitucional significa aprofundar a justiça constitucional como meio de protecção de direitos fundamentais. Isso significa que se discutem não apenas questões de legitimidade activa ou passiva ou problemas de direito processual constitucional, mas sim questões directamente relacionadas com o direito fundamental de acesso à justiça e aos tribunais.

Para que se efetive esse acesso à justiça constitucional, é necessário que o cidadão incorpore uma postura de participação democrática, pois somente uma população consciente de seus direitos, com acesso à informação, consegue reivindicá-los contundentemente. Dessa maneira, pleitear a consolidação, preservação, consubstanciação de direitos fundamentais, pressupõe exercício de uma cidadania ativa, atuante. Dessa forma:

A política de facilitação de acesso à Justiça incorpora-se ao catálogo constitucional de valorização dos direitos humanos. Neste catálogo humanitário, destaca-se o direito de acesso à informação e a um serviço público eficiente com razoável prazo de duração do processo. O acesso à Justiça requer, por suposto, a criação de condições materiais de acessibilidade, conferindo força normativa a este princípio constitucional (MELLO; CALEGARI, 2012, p. 2).

Percebe-se, então, que existe a necessidade de disponibilizar ferramentas aos cidadãos para que estes possam buscar a efetivação de seus direitos, seja por formas extrajudiciais, se forem suficientes, ou por meios judiciais, quando necessário. E, os canais de comunicação *online* exercem um papel fundamental nesse intuito, principalmente como modo de facilitar e fundamentar as demandas da população por direitos através do Judiciário, principalmente no que se referem às garantias fundamentais.

Assim, as tecnologias de informação e comunicação tem um papel fundamental, nesse caso, concretizando-se sob a forma de portais do Judiciário, em facilitar a comunicação desse Poder com a população, democratizando-o ainda mais. Nesse diapasão, Boaventura de Sousa Santos (2005, p. 90) aduz que:

No que respeita à democratização do acesso ao direito e à justiça, as novas tecnologias de informação possibilitam mais circulação de informações e, portanto, um direito e uma justiça mais próximos e mais transparentes. Por exemplo, facilitam o acesso a bases de dados jurídicos, a informações fundamentais para o exercício de direitos, e possibilitam o exercício fácil de um conjunto de direitos e de deveres dos cidadãos.

Importante a contribuição do autor, no sentido de que fica consolidada a percepção que o direito de acessar informações, comunicar-se com os entes estatais, possibilita um melhor exercício de direitos, ou melhor, fundamenta o exercício da cidadania.

Ocorre que, esses canais de comunicação *online* precisam, além de existirem nos *sites* dos Tribunais, serem efetivos, respondendo as demandas da sociedade, disponibilizando informações, enfim, relacionando-se com o cidadão de maneira comprometida com a transparência e com a democracia. Para aferir o estado da questão, é necessário verificar as páginas do Poder Judiciário, no que concerne aos mencionados canais de comunicação, tarefa que será desenvolvida na sequência do artigo.

2 A ANÁLISE DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO *ONLINE* QUE PROPORCIONAM EFETIVO ACESSO AO PODER JUDICIÁRIO: as possibilidades de contato e aproximação entre os cidadãos e os Tribunais brasileiros.

Como visualizado, o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação potencializa o acesso à informação pública e, evidentemente, o acesso à justiça. Nesse contexto, a inserção do Poder Judiciário na sociedade informacional através da criação de *sites* e portais tem como objetivo gerar um espaço de prestação de contas e divulgação de atos para aumentar a transparência dos órgãos, potencializar o controle social e disponibilização de novos canais de interação entre a população e os Tribunais.

Nesse diapasão, ao considerar a importância que os meios de comunicação *online* do Poder Judiciário assumem como instrumentos de aproximação com a sociedade, apresentar-se-á nesse capítulo os resultados obtidos a partir da observação direta, sistemática e não participativa realizada no período de 13 de julho a 06 de setembro de 2013, ocasião em que foram avaliados os noventa e três *sites* pertencentes aos Tribunais estaduais, federais e superiores. Tendo por base as Resoluções do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e os parâmetros descritos no Guia de criação da Seção de Acesso à informação (BRASIL, 2013) para os dados a serem disponibilizados, aliado com o artigo 3º da LAI sobre diretrizes para assegurar o direito

fundamental de acesso à informação, elaborou-se, na plataforma *Google Drive*, um *formulário estruturado online*, adaptando-se o método de Santos, Bernardes e Rover (2012, p. 60), o que permitiu mensurar quais meios de comunicação viabilizados com o uso das tecnologias são ofertados e se proporcionam uma interação facilitada e efetiva.

A fim de sistematizar a exposição dos resultados obtidos pela observação, a análise será apresentada agrupando-se os dados mais relevantes a partir de seis categorias: a) divulgação de informações sobre formas de contato na página inicial dos portais; b) contato com o Tribunal via formulários *online*; c) disponibilização de ouvidoria judicial; d) contato por *e-mail*; e) existência de espaço virtual de debate; f) divulgação de outros meios de comunicação para parcela da população que não tem acesso à *internet*.

Na grande maioria dos portais, foi verificada a divulgação de informações como telefones e endereços eletrônicos do órgão ou entidade detentora do sítio na página inicial. Entre os *sites* investigados, apenas 5% não atenderam a essa especificação, apresentando essas instruções de contato em localização externa na página de capa⁹. Observa-se que a ausência desses dados na página inicial prejudica a rápida identificação por parte do interessado, o qual necessita realizar uma pesquisa para encontrar a informação, contrariando as recomendações de usabilidade que “[...] busca assegurar que qualquer pessoa consiga usar o sítio e que este funcione da forma esperada pela pessoa” (BRASIL, 2010, p. 6), por isso esses dados básicos devem constar na primeira interface do *site*, de maneira clara e visível, de modo que o usuário não tenha dificuldade de navegação para encontrá-los.

Constatou-se que os meios de comunicação disponibilizados nos portais variam, ou seja, não há uma padronização de opções. Foi possível perceber que a totalidade dos *sites* apresentaram os telefones e endereço físico do Tribunal, enquanto que quarenta sítios ofereciam a ferramenta de formulário eletrônico¹⁰ e, somente onze deles¹¹ informavam o *e-mail* na página inicial.

9 Os portais dos Tribunais que não indicavam na página inicial, informações para contato por via eletrônica ou telefônica, mas em páginas secundárias foram: Tribunal Regional Federal da 5ª Região; Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (São Paulo/interior); Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (Rio Grande do Norte); Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro e Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco.

¹⁰ São eles: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul, Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte, Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, Tribunal de Justiça

Na sequência, examinaram-se exclusivamente as formas de contato via formulário *online*, sendo que é um instrumento que permite a solicitação de informações para o Tribunal e incrementa a interação entre cidadãos e o Poder Judiciário. Ao analisar o local para envio do pedido, verificou-se que em 51% das páginas é necessário apresentar a identificação do requerente e a especificação da informação demandada (pedido de informação, reclamação, sugestão, dúvida), 13% deles exigem somente a identificação do usuário ou o tipo de demanda¹², de forma alternativa. Enquanto que 5% dos portais não havia necessidade¹³ e 29% não constava esse item¹⁴.

Ainda, constatou-se que em 62% dos portais não há a possibilidade de anonimato no envio do formulário de pedido de informação, necessitando fornecer no mínimo o nome

do Estado do Acre, Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, Tribunal de Justiça do Estado do Pará, Tribunal Regional Federal da 4ª Região, Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (Rio de Janeiro), Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (São Paulo/interior), Tribunal Regional Eleitoral do Pará, Tribunal de Justiça Militar do Estado de São Paulo, Tribunal de Justiça Militar do Estado de Minas Gerais, Conselho da Justiça Federal, Superior Tribunal Militar, Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina, Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro, Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo, Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso, Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul, Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal e Territórios, Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, Tribunal Regional Eleitoral do Sergipe, Tribunal Regional Eleitoral do Alagoas, Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba e Tribunal Regional Eleitoral do Piauí.

¹¹ Os Tribunais que ofertam o *e-mail* na página inicial são: Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina; Tribunal de Justiça do Estado do Acre; Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia; Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (Paraná); Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (Rio de Janeiro); Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (Pernambuco); Tribunal Regional Eleitoral do Paraná; Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais; Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo; Tribunal Regional Eleitoral do Alagoas e Tribunal Regional Eleitoral do Piauí.

¹² Situação dos *sites*: Tribunal de Justiça do Estado do Sergipe, Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (Rio de Janeiro), Tribunal de Justiça Militar do Estado de Minas Gerais, Tribunal Superior Eleitoral, Conselho da Justiça Federal, Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul, Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal e Territórios e Tribunal Regional Eleitoral do Piauí.

¹³ Os portais que não exigiam qualquer identificação do requerente e/ou especificação da informação demandada são: Tribunal Regional Federal da 5ª Região, Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, Tribunal Regional Eleitoral de Tocantins, Tribunal Regional Eleitoral do Amapá e Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso.

¹⁴ As páginas que não constavam esse item foram: Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, Tribunal de Justiça do Estado de Paraná, Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo, Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso, Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas, Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, Tribunal Regional Federal da 2ª Região, Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (Santa Catarina), Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (Paraná), Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (Bahia), Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (Pernambuco), Tribunal Regional do Trabalho da 19ª região (Alagoas), Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (Sergipe), Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (Rio Grande do Norte), Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (Piauí), Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (Roraima e Amazonas), Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (Maranhão), Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, Tribunal Regional Eleitoral do Acre, Tribunal Regional Eleitoral de Roraima e Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia.

completo. Somente oito sites¹⁵ permitiam a não identificação do requerente, o que coloca em xeque a eficácia da demanda, uma vez que não há dados para o Tribunal responder à solicitação, já que o pedido foi feito de forma anônima, pois não foi acompanhado de dados mínimos, como endereço físico ou eletrônico para envio do *feedback*¹⁶.

Quanto à possibilidade de acompanhamento da demanda pelo interessado, percebeu-se que é um quesito que necessita ser desenvolvido, pois 65% dos portais não oferecem essa alternativa e somente 22% deles disponibilizaram esse mecanismo¹⁷. É válido ressaltar a importância do acompanhamento do pedido, pois ao oportunizar a visualização do andamento da demanda, ou seja, se foi recebida, processada e, principalmente, se será respondida em tempo hábil e razoável dá mais credibilidade ao Poder Judiciário, incentivando os cidadãos a utilizarem desses meios de comunicação.

Conforme demonstrado pelos dados publicados na Pesquisa TIC Domicílios e Empresas (BRASIL, 2013, p. 176), publicada em 2012, um dos entraves da interação *online* está:

Todos os demais motivos para não utilizar serviços de governo eletrônico ficaram abaixo de 20% de menções: preocupação com segurança dos dados (18%), usar a Internet para contato com a administração pública é muito complicado (13%), dificuldade de encontrar os serviços desejados (12%), serviços de que necessita não estão disponíveis pela Internet (12%), **falta de retorno às solicitações (8%)**, impossibilidade de completar transações (5%). [grifo nosso]

Nesse sentido, percebe-se que o investimento nos meios de contato *online*, principalmente no desenvolvimento de mecanismo de acompanhamento da demanda e o cumprimento dos prazos para resposta pelos servidores públicos quando não for possível

¹⁵ Os portais que permitem o anonimato no momento do pedido da informação são: 1) Tribunal Regional Federal da 1ª Região; 2) Tribunal de Justiça do Estado do Pará; 3) Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (Minas Gerais); 4) Tribunal Regional Eleitoral do Pará; 5) Tribunal Regional Eleitoral do Amapá; 6) Tribunal de Justiça Militar do Estado de São Paulo; 7) Tribunal Superior do Trabalho; 8) Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso.

¹⁶ Quanto a esse quesito, destaca-se que não foi possível analisar em 30% dos portais.

¹⁷ Salienta-se que em 13% dos portais não foi possível verificar sobre o acompanhamento da demanda. As páginas que possuem esse mecanismo são: Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, Tribunal Regional Federal da 1ª Região, Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (São Paulo/capital), Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (São Paulo/interior), Tribunal Regional do Trabalho da 19ª região (Alagoas), Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (Roraima e Amazonas), Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (Paraíba), Tribunal Regional Eleitoral do Pará, Superior Tribunal de Justiça, Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo, Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso, Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal e Territórios, Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, Tribunal Regional Eleitoral do Sergipe, Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba e Tribunal Regional Eleitoral do Piauí.

conceder o acesso imediato à informação, presente no art. 10 da LAI¹⁸, reflete diretamente na confiança e eficácia da relação entre a população e os Tribunais. Sendo que deve se evitar qualquer barreira que impeça o acesso à informação e nesses casos, conseqüentemente, à justiça.

Outro ponto presente na LAI refere-se à necessidade de identificação do requerente de acordo com o art. 10¹⁹, no entanto sem a exigência de dados que inviabilizem a solicitação do pedido. Constatou-se que 44% dos *sites* não apresentam exigências que impossibilitem o pedido, porém 24% dos portais²⁰ apresentaram exigências de algum dado que impede ou dificulta o pedido²¹, como CPF ou endereço eletrônico pessoal.

Destaca-se que entre as informações exigidas, dezenove portais demandam que o requerente informe um *e-mail*, o que nem sempre a pessoa que opta pelo instrumento de solicitação via formulário *online* possui. Desta forma, faz-se necessário que os sítios disponibilizem alternativas para o retorno da resposta, como por exemplo, via carta, ligação telefônica, agendamento para o cidadão ir até o Tribunal específico conseguir a informação.

Também, os portais não podem exigir os motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público, uma vez que “nos mais diversos países é consenso de que, ao constituir um direito básico, o pedido não precisa ser justificado: aquela informação solicitada já

¹⁸ Dispõe o art. 11 da LAI (BRASIL, 2011): “Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente”.

¹⁹ *In verbis*: “Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida”. (BRASIL, 2011)

²⁰ São eles: Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul, Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, Tribunal de Justiça do Estado do Sergipe, Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte, Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, Tribunal de Justiça do Estado do Acre, Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (Distrito Federal e Tocantins), Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (Mato Grosso), Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (Mato Grosso do Sul), Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (Acre e Rondônia), Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul, Tribunal de Justiça Militar do Estado de São Paulo, Tribunal de Justiça Militar do Estado de Minas Gerais, Tribunal Regional Eleitoral do Sergipe, Tribunal Regional Eleitoral do Alagoas, Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba e Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte.

²¹ Nesse ponto de observação, em 20% dos portais não constava esse item e em 12% não foi possível avaliar.

pertence ao requerente. O Estado apenas presta um serviço ao atender à demanda” (CONTROLADORIA, 2011, p. 22). Assim, analisou-se que oitenta e três *sites* seguem essa especificação, porém estão de acordo com a LAI e não fazem exigência das motivações²² e somente o Tribunal Regional Eleitoral do Sergipe exigia na época da observação a justificativa do pedido, contrariando a ideia de fomento da cultura de acesso das informações públicas.

Além da existência dos formulários *online*, merece ser destacada a possibilidade de comunicação entre os cidadãos e o Tribunal via interação no formato de *chat*, canal que possibilita o contato imediato, em tempo real e com respostas instantâneas. No entanto, na época da observação, somente o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará oferecia esse canal de comunicação, sendo que deve servir de exemplo para todos os portais do Poder Judiciário, pois permite uma efetiva interação caso os agentes públicos estiverem bem preparados para exercer mais essa função.

Quanto à disponibilização de ouvidorias judiciais, observa-se que o Poder Judiciário buscou regular este tema através da Resolução nº 103 do CNJ de 2010, devido à percepção da necessidade de integração das ouvidorias até então existentes para troca de informações pertinentes ao atendimento das demandas dos usuários e para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário. Foi possível examinar que oitenta e nove *sites* disponibilizavam o *link* “ouvidoria” e somente quatro portais não estavam de acordo com a Resolução, os quais se destacam: Supremo Tribunal Federal, Superior Tribunal de Justiça, Tribunal Superior Eleitoral e Conselho da Justiça Federal.

Ainda, percebeu-se que da totalidade dos Tribunais que apresentavam a ouvidoria, em oitenta e oito deles o canal estava funcionando corretamente, enquanto que em dois *sites*²³ estavam inativos. A impossibilidade do contato entre os cidadãos e o Poder Judiciário através do não funcionamento dos canais de comunicação disponibilizados *online* torna-se uma barreira no aproveitamento da sociedade informacional para ampliação do acesso ao Judiciário.

Uma das formas da ouvidoria desempenhar suas funções, de receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o usuário sempre informado sobre as providências adotadas, é concretizada através da disponibilização de formulário *online*.

²² Nesse quesito destaca-se que em 11% das páginas não foi possível avaliar.

²³ As páginas em que a ouvidoria judicial estava inativa foram: Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal e Territórios e Tribunal Regional Eleitoral do Amapá.

Desse modo, averiguou-se que do total de *sites* analisados oitenta e cinco deles ofereciam formulários, apenas sete portais²⁴ não proporcionavam esse instrumento de contato e em dois tribunais²⁵ não foi possível constatar, devido erro das páginas.

A partir da apreciação da resolução nº 103 do CNJ (BRASIL, 2010), verifica-se que dispõe no art. 9º, inciso V, que uma das competências das ouvidorias judiciais é apresentar e publicizar os dados estatísticos sobre as manifestações recebidas pela população e quais foram as providências adotadas. Percebe-se que 70% dos portais não atenderam essa especificação e somente 22% deles apresentam estatísticas²⁶. Daqueles que apresentam estatísticas, destaca-se que elas referem-se ao tipo de mensagem recebida, isto é, se foi crítica, sugestão ou elogio, por exemplo, e informam quantas mensagens recebeu no total e 11% dos *sites* informam quantas mensagens respondeu²⁷.

Outra forma do cidadão acessar e ter contato com o Poder Judiciário é por *e-mail* a partir da divulgação de lista dos correios eletrônicos dos desembargadores ou ministros e/ou seções do Tribunal. Notou-se que não é uma via bem difundida, sendo que quarenta e cinco portais não os disponibilizam, vinte cinco deles²⁸ divulgavam somente o *e-mail* das seções, o que não garante

²⁴ Os portais que não proporcionavam foram: Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal e Territórios, Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia e Tribunal Regional Federal da 5ª Região.

²⁵ As páginas que não foi possível avaliar foram: Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte e Tribunal Regional Eleitoral do Amapá.

²⁶ Ainda destaca-se que em 7% dos *sites* não foi possível avaliar. Os portais que apresentam estatísticas da ouvidoria judicial são: Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, Tribunal de Justiça do Estado de Paraná, Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo, Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, Tribunal de Justiça do Estado do Acre, Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, Tribunal Regional Federal da 3ª Região, Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (Rio de Janeiro), Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (Espírito Santo), Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (Ceará), Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (Distrito Federal e Tocantins), Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (Sergipe), Tribunal Superior do Trabalho, Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, Tribunal Regional Eleitoral do Sergipe, Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco e Tribunal Regional Eleitoral do Piauí.

²⁷ Os portais que informam quantas mensagens respondeu são: Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, Tribunal de Justiça do Estado de Paraná, Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo, Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, Tribunal de Justiça do Estado do Acre, Tribunal Regional Federal da 3ª Região, Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (Ceará), Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (Distrito Federal e Tocantins), Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (Sergipe), Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, Tribunal Regional Eleitoral do Sergipe e Tribunal Regional Eleitoral do Piauí.

²⁸ Os portais que divulgam somente os e-mails das seções são: Tribunal de Justiça do Estado de Paraná, Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, Tribunal de Justiça do Estado do Acre, Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, Tribunal Regional Federal da 1ª Região, Tribunal Regional Federal da 2ª Região, Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (Paraná), Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (Distrito Federal e Tocantins), Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (Pará e Amapá), Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (Maranhão), Tribunal

um contato sem intermediários entre aqueles responsáveis pelas decisões judiciais e a população. A forma mais eficaz e que proporcionaria um acesso imediato entre os detentores do poder decisório com os cidadãos seria através da divulgação de *e-mails* específicos de desembargadores dos Tribunais, no entanto verificou-se que apenas cinco páginas disponibilizavam essas informações, sendo elas: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (Goiás), Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (Mato Grosso) e Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (Mato Grosso do Sul).

Necessário salientar que dezoito *sites*²⁹ apresentaram *e-mails* dos desembargadores e das seções de forma vinculada. No entanto percebe-se que não é uma via democrática, uma vez que grande parcela da população não possui uma conta de correio eletrônico, além do que perde espaço para outros canais de comunicação uma vez que constata-se que “o envio de e-mail [...] decresce, passando de 80% em 2011 para 70% em 2012. Chama a atenção o baixo uso do e-mail entre os mais jovens: apenas 45% dos usuários de Internet entre 10 e 15 anos utilizaram essa ferramenta” (BRASIL, 2013, p. 173).

O Poder Judiciário também se apropriou de espaços virtuais de debate público, como forma de aproximação com a sociedade, sendo que setenta *sites* investem na interação pelas redes sociais com a sociedade e somente vinte e três³⁰ ainda não utilizam dessa opção. Entre os

Regional Eleitoral do Pará, Tribunal Regional Eleitoral de Roraima, Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia, Tribunal de Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul, Tribunal Superior do Trabalho, Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal e Territórios, Tribunal Regional Eleitoral do Sergipe e Tribunal Regional Eleitoral do Alagoas.

²⁹ Os portais que disponibilizam e-mails dos desembargadores e das seções de forma vinculada são: Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo, Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso, Tribunal de Justiça do Estado do Pará, Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (Santa Catarina), Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (Rio de Janeiro), Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (Minas Gerais), Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (Espírito Santo), Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (Ceará), Tribunal Regional do Trabalho da 19ª região (Alagoas), Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (Sergipe), Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (Rio Grande do Norte), Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (Piauí), Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (Roraima e Amazonas), Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (Paraíba), Supremo Tribunal Federal, Superior Tribunal de Justiça e Tribunal Superior Eleitoral

³⁰ Os sítios que não apresentam espaços virtuais de debate público, como as redes virtuais, são: Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo, Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso, Tribunal de Justiça do Estado do Sergipe, Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas, Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, Tribunal Regional Federal da 1ª Região, Tribunal Regional Federal da 3ª Região, Tribunal de Justiça do Estado do Pará, Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (Santa Catarina), Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (Pernambuco), Tribunal Regional do Trabalho da 19ª região (Alagoas), Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (Roraima e Amazonas), Tribunal Regional Eleitoral do Pará, Tribunal de Justiça Militar do Estado de São Paulo, Tribunal de Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul, Conselho da

espaços virtuais avaliados, examinou-se que sessenta e nove portais possuem *twitter*, quarenta e um deles possuem conta no *facebook* e somente o portal do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (Mato Grosso do Sul) disponibiliza um blog aos usuários da página. O uso de redes sociais de forma responsiva deve ser incentivado, uma vez que atinge grande parcela da população, fomenta a interação entre os participantes, oportuniza o acesso às informações do Poder Judiciário e potencializa o controle social.

O último tópico analisado refere-se à divulgação de variadas formas de contato para parcela da população que não tem acesso a tecnologias, pois de acordo com a pesquisa do Comitê Gestor da *Internet* (BRASIL, 2013, p. 166) “em números absolutos, a TIC Domicílios 2012 estima os usuários brasileiros de Internet em 80,9 milhões de indivíduos. Já os que nunca usaram a Internet correspondem aproximadamente a 75 milhões de brasileiros com 10 anos ou mais”. Assim, pode-se afirmar que praticamente metade da população brasileira necessita de alternativas de acesso à justiça que não envolvam o uso da rede mundial de computadores.

Nesse sentido, os Tribunais devem ofertar outros meios de comunicação além de formulários *online* para encaminhamento de pedidos de informação. Uma opção é a disponibilização de contato por via telefônica, no qual se averiguou que a totalidade das páginas continha um número para ligação, porém 78% dos portais não possuem telefone 0800, o que apresenta uma limitação ao acesso.

Os pedidos também podem ser feitos presencialmente, sendo que oitenta e sete *sites* destacam essa opção. Além do que oito portais³¹ informam a existência de urnas em que podem ser depositados os pedidos de informações.

Verifica-se a partir da análise dos dados que os meios de comunicação disponibilizados nos portais dos Tribunais apresentam o potencial para efetivar uma maior interação entre o Poder Judiciário e a sociedade civil, pois é um instrumento eficaz para concretizar o direito fundamental de acesso à informação. Porém, esses canais ainda devem ser aprimorados, principalmente em quesitos como padronização das vias de contato ofertados, com a respectiva disponibilização de informações claras e precisas de quais são elas. Além de comprometimento

Justiça Federal, Superior Tribunal Militar, Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul e Tribunal Regional Eleitoral do Sergipe.

³¹ Os sítios que disponibilizam urnas em sua sede são: Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (Rio de Janeiro), Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (São Paulo/interior), Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (Espírito Santo), Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (Pernambuco), Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (Ceará), Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (Piauí), Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (Paraíba) e Tribunal Regional Eleitoral do Acre.

de apresentar respostas às solicitações de informações e possibilitar acompanhamento das demandas, para que, dessa forma, seja garantido o acesso à justiça.

CONCLUSÃO

O desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação transformaram de maneira drástica e impactante as relações na sociedade. A inserção do Estado na era informacional possibilita uma maior aproximação deste com a população, com a criação de *sites* e portais oficiais na *internet*, principalmente quando se trata do Poder Judiciário, que até então se mantinha em um lugar longínquo dos cidadãos, em vista de sua composição, a única entre os poderes que não é eleita, pela especificidade de suas funções e também por sua linguagem hermética.

Como foi desenvolvido ao longo do trabalho, o direito de acesso à informação é deveras relevante, notadamente quando se abordam temas afeitos à democracia, como transparência e publicidade dos atos públicos. É direito do cidadão acessar informações geradas, tratadas e transmitidas pela administração pública e os canais de comunicação nas plataformas virtuais do Judiciário são um caminho para que a população peça, receba e questione os agentes públicos.

Nesse sentido, a Lei de Acesso à Informação brasileira potencializou o acesso às informações públicas pelos cidadãos, propiciando uma cultura de acesso, em detrimento da cultura de sigilo até então existente. E, como já enfatizado, a viabilização de canais de comunicação *online* entre os entes públicos e a população estimula o controle social e a transparência do poder público, potencializa a democracia, amplia o exercício da cidadania e facilita o acesso à justiça.

A partir dos resultados da análise constata-se que há a distribuição de canais de comunicação entre os *sites* dos tribunais e a população, no entanto, a maior parte deles não são efetivos na interação, bem como não concretizam o direito à informação garantido constitucionalmente, por diversos motivos.

Entre as razões verifica-se que, a pesar de quase a totalidade dos portais disponibilizarem informações básicas como telefones e endereços eletrônicos na página inicial, ainda há alguns que dificultam a obtenção desses dados pelo requerente. Sendo que a dificuldade de acesso à informação prejudica a navegabilidade no portal, desestimulando o cidadão a

contatar com o órgão público. Também, constatou-se que não há uma padronização dos meios de comunicação ofertados nos sítios dos tribunais do Poder Judiciário, mesmo que a totalidade informe o endereço físico e algum tipo de telefone, percebeu-se que são variáveis as opções de *e-mail* e formulário eletrônico.

Especificamente sobre o formulário *online* conclui-se que é um instrumento que facilita o contato entre o poder público e a população, pois é uma via direta de comunicação, sem intermediário e, conseqüentemente, reduzida burocracia. É válido o impedimento do anonimato, pois para a efetivação da Lei de Acesso à Informação, o órgão público deve possuir uma forma de enviar uma resposta à demanda, seja um pedido de informação, documento público, sugestão e até mesmo crítica ou reclamação. Ainda, os *sites* não podem inviabilizar o pedido de informações com a exigência de dados que impossibilitem o contato, muitos cidadãos sentem-se receosos em informar CPF para o simples envio de uma sugestão ou reclamação, ou a obrigação de informar *e-mail*, sendo que nem todos podem possuir um correio eletrônico. Verifica-se ainda que não pode ser exigida a motivação determinante do pedido à informação, garantia presente na Lei de Acesso à Informação, enquanto que a maioria dos tribunais cumpria esse requisito legal, o Tribunal Regional Eleitoral do Sergipe ignorava a lei e exigia a justificação por parte do requerente. É inaceitável que o cidadão tenha que motivar seu pedido de informação, pois é um direito seu ter acesso a esses dados, e mesmo sem motivo algum, por mera curiosidade, é dever do órgão público fornecê-los ao requerente, sendo possível recusa apenas motivada e dentro dos requisitos legais.

Outro fator que os sítios oficiais ainda devem aprimorar é a possibilidade de acompanhamento da demanda, ainda são poucos portais que oferecem essa possibilidade, sendo que a ausência desse instrumento reduz a credibilidade do Poder Judiciário, uma vez que as pessoas ficam desmotivadas de usar esse canal de comunicação, pois não acreditam que a demanda será recebida, processada e, o mais importante, respondida.

Quanto à existência das ouvidorias, percebe-se que a Resolução n ° 103 do CNJ teve papel de destaque para a presença na maioria dos portais analisados. A ampliação do acesso ao Judiciário somente é concreta quanto as vias de comunicação funcionam de forma efetiva e possibilitam uma real interação entre o Poder e o requerente da informação.

Em prol da transparência dos órgãos públicos, um quesito que deve ser aprimorado é a publicização dos dados estatísticos sobre as manifestações recebidas a partir das ouvidorias,

observou-se que 70% dos tribunais não cumprem essa demanda. A divulgação dessas informações são importantes, pois auxiliam os cidadãos a constatar o conteúdo de informações exigidas, a quantidade de demandas enviadas e a proporção das respostas do ente público.

Um ponto positivo observado seria a possibilidade de ampliação das formas de comunicação através da disponibilização de *chats*, mas constatou-se que é instrumento pouco explorado pela maioria dos *sites*, sendo que o único portal que apresentava essa opção, o Tribunal de Justiça do Ceará, deve servir de exemplo para os outros, ao propiciar uma comunicação imediata, em tempo real e com possibilidade de respostas instantâneas. A ampliação das vias de comunicação são efetivadas através da criação de perfis oficiais do Poder Judiciário nas diversas redes sociais, uma vez que os espaços virtuais além de aproximar os tribunais da população, ainda são canais que possibilitam o debate público. É uma forma de propiciar um primeiro contato com os cidadãos e fomentar uma interação mais profunda a partir da divulgação dos *sites* oficiais, porém o uso de redes sociais devem acontecer de forma responsiva pelos servidores públicos responsáveis.

Outro elemento que deve ser melhor aproveitado é a divulgação de e-mails para contato, tanto com os desembargadores, quanto com as seções dos tribunais, uma vez que é uma via de comunicação rápida e direta. No entanto, somente a divulgação de formas eletrônicas de comunicação é um empecilho para o acesso à informação, uma vez que percebe-se que a população brasileira ainda não está totalmente inserida na sociedade informacional e não possui acesso ao computador ou à internet. Por isso, outras formas de interação devem ser informações, como presenciais ou por carta, por exemplo.

Então, percebe-se que a apropriação das tecnologias de informação e comunicação pelo Poder Judiciário apresenta potencial para ampliar a interação com a população e, conseqüentemente, facilitar o acesso à justiça. Como ainda é recente a regulamentação da Lei de Acesso à informação e a disponibilização de meios de comunicação *online*, constatou-se que muitos aprimoramentos devem ser feitos para possibilitar o acesso à informação pública a todos os cidadãos, sem exceção. Nesse sentido, as falhas existentes ainda apresentam-se como entraves à democratização do Poder Judiciário, exercício da cidadania e acesso à justiça.

REFERÊNCIAS

ACKERMAN, John M.; SANDOVAL, Irma E. **Leyes de Acceso a la Información en el mundo**. Cuadernos de Transparencia, 07. Delegación Coyoacán, México, D.F.: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, 2005.

AKUTSU, Luiz; PINHO, José Antonio Gomes de. **Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa**: investigação em portais de governo no Brasil. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/viewFile/6461/5045>>. Acesso em: 16 out. 2013.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de Direito Constitucional**. 28 ed. São Paulo: Malheiros, 2013.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 24 jul. 2014.

_____. **Guia para criação da seção de acesso à informação nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades federais, 2012**. Disponível em: <http://www2.unirio.br/unirio/lai/Guia_Lei_Acesso_2012mar03.pdf>. Acesso em: 28 jul 2014.

_____. **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. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 24 jul. 2014.

_____. Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil** [livro eletrônico]: TIC Domicílios e Empresas 2012 = Survey on the use of information and communication technologies in Brazil : ICT Households and Enterprises 2012 / [coordenação executiva e editorial / executive and editorial coordination, Alexandre F. Barbosa ; tradução /translation DB Comunicação (org.)]. – São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2013.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Padrões Brasil e-Gov: **Cartilha de Usabilidade**. Brasília: Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, 2010.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. Direito de Acesso à Justiça Constitucional. In: ESTADOS DA CONFERÊNCIA DAS JURISDIÇÕES CONSTITUCIONAIS DOS PAÍSES DA LÍNGUA INGLESA, 2011, Luanda. Disponível em: <http://www2.stf.jus.br/cjcplp/presidencia/GomesCanotilho_Junho2011.pdf>. Acesso em: 22 jul. 2014.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Acesso à Informação Pública:** Uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília: 2011. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/acessoainformacao/materiais-interesse/CartilhaAcessoInformacao.pdf>>. Acesso em: 19 jul. 2014.

CORBARI, Ely Célia. Accountability e Controle Social: Desafio à Construção da Cidadania. In: **Cadernos da Escola de Negócios da UniBrasil**. Jan/jun 2004, p. 99-111. Disponível em: <<http://www12.senado.gov.br/senado/ilb/ideias-e-debates/artigos/accountability-e-controle-social-desafio-a-construcao-da-cidadania-ely-celia-corbari>>. Acesso em: 24 jul. 2014.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 19 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

SALDANHA, Jânia Maria Lopes. Os desafios do “império cibernético” na era da aceleração e da informação: um sexto continente da liberdade perfeita ou do controle perfeito? In: TYBUSCH, Jerônimo Siqueira; ARAÚJO, Luiz Ernani Bonesso de; SILVA, Rosane Leal (Orgs.). **Direitos emergentes na Sociedade Global:** Anuário do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFSM. Ijuí: Unijuí, 2013. p. 183.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. Participação, instituições políticas e internet: um exame dos canais participativos presentes nos Portais da Câmara e da Presidência do Brasil. In: MAIA, Rousiley Celi Moreira; GOMES, Wilson; MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida (Orgs.). **Internet e participação política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

MARTINS, Paula Lígia. **Acesso à informação:** um direito fundamental e instrumental. Acervo: Rio de Janeiro, 2011.

MELLO, Marcelo Pereira de; CALLEGARI, José Antonio. Ouvidoria: Direito Fundamental de Acesso à Justiça e defesa da cidadania. In: CONGRESSO INTERNACIONAL INTERDISCIPLINAR EM SOCIAIS E HUMANIDADES. 2012, Niterói. Disponível em: <<http://www.aninter.com.br/ANAIS%20I%20CONITER/GT18%20Acesso%20%E0%20justi%E7a,%20direitos%20humanos%20e%20cidadania/OUVIDORIA%20DIREITO%20FUNDAMENTAL%20DE%20ACESSO%20C0%20JUSTI%20C7A%20E%20DEFESA%20DA%20CIDADANIA%20-%20Trabalho%20completo.pdf>>. Acesso em: 22 jul. 2014.

MENDEL, Toby. **Liberdade de informação:** um estudo de direito comparado. 2 ed. Brasília: UNESCO, 2009. Disponível em: <http://portal.unesco.org/ci/en/files/26159/126398551119freedom_information_pt.pdf/freedom_information_pt.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2014.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Os tribunais e as novas tecnologias de comunicação e informação. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 7, nº13, jan/jun 2005, p. 82-109. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1517-45222005000100004&script=sci_arttext>. Acesso em: 16 jun. 2014.

_____; MARQUES, Maria Manuel Leitão; PEDROSO, João. Os tribunais nas sociedades contemporâneas. **Rev. bras. Ci. Soc.**, v.11, n.30, São

Paulo fev. 1996. Disponível em:<
http://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_30/rbcs30_07.htm>. Acesso em: 16 jun.
2014.

SANTOS, Paloma Maria; BERNARDES, Marciele Berger; ROVER, Aires José. **Teoria e prática de governo aberto**: lei de acesso à informação nos executivos municipais da região sul. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2012.

SILVA, Sivaldo Pereira da Silva. Exigências democráticas e dimensões analíticas para a interface digital do Estado. In: MAIA, Rousiley Celi Moreira; GOMES, Wilson; MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida (Orgs.). **Internet e participação política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

SIRAQUE, Vanderlei. **Controle social da função administrativa do Estado**: possibilidades e limites na Constituição de 1998. 2 ed. São Paulo: Saravia, 2009.