



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*



SEMANA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

13 a 15 de Setembro de 2016

**13/09/2016 - Seminário Interamericano de
Transparência e Acesso à Informação;**

**14/09/2016 – Oficinas Temáticas: Tratamento de
Denúncias em Ouvidoria;**

**15/09/2016 - II Reunião Geral das Ouvidorias de
2016.**



Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação

Marco Normativo Local e Mudanças Institucionais

1964 – Máquina Xerox - Evolução para promover o compartilhamento de informações
→ reproduzir informação é compartilhar

1966 - O EUA aprovam a Freedom of Information Act

1969 - Pacto de São José de Costa Rica (Convenção Americana de Direitos Humanos, 1969):

“ARTIGO 13 Liberdade de Pensamento e de Expressão

*1. Toda pessoa tem direito à liberdade de pensamento e de expressão. Esse direito compreende **a liberdade de buscar, receber e difundir informações e idéias de toda natureza**, sem consideração de fronteiras, verbalmente ou por escrito, ou em forma impressa ou artística, ou por qualquer outro processo de sua escolha.*

2. O exercício do direito previsto no inciso precedente não pode estar sujeito a censura prévia, mas a responsabilidades ulteriores, que devem ser expressamente fixadas pela lei a ser necessárias para assegurar:

a) o respeito aos direitos ou à reputação das demais pessoas; ou

b) a proteção da segurança nacional, da ordem pública, ou da saúde ou da moral pública.”



Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação

Marco Normativo Local e Mudanças Institucionais

1989 - Avanço da internet

2000 - Declaração de Princípios sobre Liberdade de Expressão – Comissão Interamericana de Direitos Humanos (CIDH):

“4. O acesso à informação em poder do Estado é um direito fundamental do indivíduo. Os Estados estão obrigados a garantir o exercício desse direito. Este princípio só admite limitações excepcionais que devem estar previamente estabelecidas em lei para o caso de existência de perigo real e iminente que ameace a segurança nacional em sociedades democráticas.”



Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação

Marco Normativo Local e Mudanças Institucionais

2002 – Lei de Acesso à Informação – México

2006 - Corte Interamericana de Direitos Humanos condena o Chile por negar o acesso à informação - primeiro caso puramente de acesso à informação pública que chegou à Corte Interamericana de Direitos Humanos.

“A CORTE DECLARA, Por unanimidade, que: O Estado violou o direito à liberdade de pensamento e de expressão, consagrado no artigo 13 da Convenção Americana sobre Direitos Humanos (...), em relação às obrigações gerais de respeitar e garantir os direitos e liberdades e de adotar disposições de direito interno (...)”

2016 - Mais de 22 países contam com uma lei de acesso à informação pública.



Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação

Marco Normativo Local e Mudanças Institucionais

O índice da transparência e a percepção da corrupção estão relacionados;

- É obrigação do estado permitir o acesso a informações que tem em seu poder;
- Os titulares do direito são todas as pessoas, independente da sua nacionalidade, idade.
- Não é necessário justificar um interesse direto ou um prejuízo específico para obter informações em poder do Estado, salvo em caso de restrição legítima;
- Informações que podem ser solicitadas: todas informações produzidas ou custodiadas pelo Estado, informações que Estado possua ou tenha obrigação de produzir;



Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação

Marco Normativo Local e Mudanças Institucionais

- O ônus da prova recai sobre o Estado em caso de se estabelecer restrições ao direito;
- Em caso de dúvida deve primar pelo direito de acesso;
- Princípio da boa fé: aqueles que interpretam a lei devem fazer cumprir as finalidades buscadas pelo direito de acesso à informação;
- Artigo 13.2 da convenção americana: Qualquer exceção deve estar estabelecida claramente da lei e de forma precisa;



Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação

Marco Normativo Local e Mudanças Institucionais

- A CGU está disponibilizando na íntegra, no próprio site, um banco de consulta contendo perguntas, respostas, de todos os pedidos de acesso à informação, e os julgamentos dos recursos, sem os nomes dos solicitantes.

Já receberam **412.154** pedidos de acesso e **408.261** já foram respondidos.

12 dias é o tempo médio de resposta.

5.362 Recursos à CGU

1.596 Recursos à CMRI



Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação

Marco Normativo Local e Mudanças Institucionais

Dos recursos recebidos:
58% são conhecidos e;
42% são não conhecidos.

Dos recursos conhecidos:

- 42% Desprovidos
- 35% se dá por perda de objeto, através da solução pacífica do conflito;
- 20% provimento;
- 3% provimento parcial.



Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação

Marco Normativo Local e Mudanças Institucionais

Duas formas de solução pacífica do conflito:

- Entrar em contato com o **órgão** e tentar convencê-lo a fornecer a informação → perda de objeto
- Negociar com o **cidadão**, quando são pedidos desproporcionais, solicitando ao cidadão reduzir o escopo para tornar possível o fornecimento da informação.



Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação

Processos de Dados Abertos na América Latina

Linha de abertura de dados:

- interesse do órgão – primeiro divulga quem quer;
- abertura sob demanda;
- abertura como obrigação legal.



Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação

Processos de Dados Abertos na América Latina

Evolução dos dados:

* pdf

** xls

*** csv – vírgula

**** rdf – navegar com os dados

***** lod – duas grandes base de dados começam a interagir

Construir liberação e publicação da base de dados a partir de critérios de relevância social: através de estudos e análises dos pedidos de acesso à informação.



Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação

Processos de Dados Abertos na América Latina

A CGU está no momento de incentivo a abertura de dados. Orientando a avaliarem os dados que possuem, fazer inventário das bases que possuem, o que é possível, quando é possível (algumas informações devem ser tarjadas).

Aquilo que for pedido recorrente, é um indicativo do que deve ser disponibilizado em dados abertos.



Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação

O Direito de Acesso à Informação Pública e suas Exceções na Regiões

- Podem existir limites ao direito de acesso à informação, no entanto devem ser objetivos na lei, como de segurança nacional, ordem pública, defesa, relações exteriores, dados privados sensíveis;
- As exceções não devem existir para inibir ou desincentivar o acesso;
- O Estado que deve provar que determinada informação é classificada porque pode causar dano.



Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação

O Direito de Acesso à Informação Pública e suas Exceções na Regiões

- A obrigação de manter a reserva de informação classificada é dos servidores.
- A legislação deve definir com precisão o que poderia afetar a segurança nacional, por exemplo, para não deixar livre a interpretação.



Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação

O Direito de Acesso à Informação Pública e suas Exceções na Regiões

A tutela do sigilo é diferente da proteção da privacidade e dos dados pessoais (Art, 6, III, LAI Nacional):

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.



Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação

O Direito de Acesso à Informação Pública e suas Exceções na Regiões

A LAI foi subjetiva ao abordar as informações pessoais sensíveis.

Nos outros países que possuem LAI também possui lei de proteção de dados pessoais.

Existe um projeto de lei (PL 5.276/2016), resultado de duas consultas públicas, sobre a proteção dos dados pessoais, não criando a cultura do sigilo. Deixa claro o que pode e o que não pode quanto aos dados pessoais.



Oficinas

Oficina de Denúncia: Identificação das Dificuldades, Cenário Desejado e Propostas de Melhoria

Dificuldades:

- Ausência de regulamentação nacional que contemple procedimentos, perfil dos ouvidores, prerrogativas (autonomia), responsabilidades, competências, prazos.
- Ausência de ações educativas relacionadas à competência da ouvidoria e mecanismos para evitar corporativismo.
- Falta de infraestrutura; recursos quais sejam: pessoal qualificado, capacitação, equipamentos e instalações.



Oficinas

Oficina de Denúncia: Identificação das Dificuldades, Cenário Desejado e Propostas de Melhoria

Cenário Desejado:

- Vinculação da ouvidoria na estruturação organizacional à autoridade máxima ou ao colegiado;
- Marketing nacional de ouvidorias. Divulgar o papel das ouvidorias nas redes sociais;
- Padronização dos procedimentos, conforme o segmento e critérios definidos e claros;
- Existência de uma legislação específica e mais detalhada acerca da proteção à identidade do denunciante;
- Resposta qualificada e adequada aos denunciantes;
- Acesso à ouvidoria no local da prestação de serviços públicos;
- Lei nacional que regule e dê uniformidade às atividades de ouvidoria, bem como ao tratamento de denúncias;
- Pessoal qualificado;
- Ouvidor com prerrogativa para atuação;
- Apoio das outras áreas



Oficinas

Oficina de Denúncia: Identificação das Dificuldades, Cenário Desejado e Propostas de Melhoria

Proposta de Melhoria:

- Implementar ouvidoria ativa;
- Certificação em ouvidoria;
- Regulamentação da função ouvidoria, que contemple a proteção aos denunciantes e requisitos mínimos para materialidade de denúncias;
- Sensibilização dos gestores sobre a importância das ouvidorias;
- Sistema específico para apuração de denúncias.



Oficinas

Oficina de Jurisprudência e Proteção de Dados Pessoais

Recomenda-se negociar com o requerente para atender o pedido sem inviabilizar o atendimento de outras solicitações de acesso. Assim, evitam-se negativas de acesso por desproporcionalidade ou porque envolvam, parcialmente, informações pessoais.

Documentos que tratem sobre documentos históricos e graves violações de direitos humanos possuem interesse público preponderante, uma vez que estas são importantes para a recuperação a danos causados às vítimas do Estado e seus familiares. (Ex: Graves violações de direitos humanos durante a ditadura militar, UFMG, direito à memória;



Oficinas

Oficina de Jurisprudência e Proteção de Dados Pessoais

Cabe ao Estado o ônus da prova, quando determinada informação não possa ser disponibilizada, seja pela existência de eventual reserva legal sobre a mesma, seja pela indisponibilidade/extravio.



Oficinas

Dados Abertos

Desafio: definir os dados que são relevantes para os cidadãos, indexando-os, cruzando-os e lhes conferindo contexto.

Evitar coletar dados desnecessários, diminuindo-se custos com armazenamento e o ônus de proteger informações sensíveis (pessoais, por exemplo).



II Reunião Geral de Ouvidorias

Abuso de Direito na Relação entre Cidadão e Administração

Pedidos genéricos, desproporcionais, desarrazoados ou que exijam trabalho adicional são conceitos abertos, podendo ensejar o errôneo enquadramento de certos pedidos de acesso à informação como abusivos, meramente por parecerem trabalhosos ou por dizerem respeito a informações que a instituição pública não tenha interesse em divulgar.

No Direito Civil: abuso de direito ocorre quando exorbita o exercício regular do direito com **desvio de finalidade e dano a terceiro**. (Art. 187 – Código Civil)



II Reunião Geral de Ouvidorias

Abuso de Direito na Relação entre Cidadão e Administração

No direito administrativo, o conceito é diferente, pois possui regras diferentes para regular a relação Cidadão x Poder Público.

No direito administrativo é acrescentado um terceiro critério. Há portanto, três requisitos que devem ser entendidos como essenciais à caracterização do abuso de direito:

1. Desvio de finalidade no exercício do direito, quando confrontado com os limites impostos por sua finalidade social ou econômica;
2. A possibilidade de dano a terceiros;
3. A má-fé.



II Reunião Geral de Ouvidorias

Abuso de Direito na Relação entre Cidadão e Administração

Desvio de finalidade:

- econômica: demanda economicamente inviável ao Estado: avaliar custo e benefício;
- social: descompasso do pedido com o exercício do controle social.

Caso configurado o abuso de direito, deve ser descrito, quantificando se possível, o dano.

Quando ocorrerem solicitações frequentes o ideal é a mediação.

Quando ocorrer o abuso de direito - não conhece o pedido, não entra no mérito.



II Reunião Geral de Ouvidorias

Perspectivas e Desafios da OGU

Integração entre o e-ouv e o Reclame Aqui.

Integração entre o e-ouv e o e-sic.

Processo Administrativo de Abertura de Dados: avaliação da demandas (agente de monitoramento)

Dados para a gestão: por meio de seus dados, as ouvidorias transformam problemas individuais em soluções coletivas;

Atualmente estão fazendo as análises por políticas públicas e não mais por ministérios, para as ouvidorias não mais produzir relatórios com números, mas apresentando quais os problemas e as soluções.



II Reunião Geral de Ouvidorias

Perspectivas e Desafios da OGU

Curso EAD realizado pela ENAP fará certificação de ouvidor.



Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias – 16/09/2016

Criação de GT para apresentar minuta de lei de ouvidoria: TO, SP (prefeitura), Pernambuco, coordenado pela OGU.

Aprovação da Orientação nº 01/2016 - Estabelece orientação para padronização da classificação das manifestações de ouvidoria e dos prazos de resposta.

Aprovação da Resolução nº 03 - Define o modelo de encaminhamento de manifestações entre as ouvidorias integrantes da Rede, formou também GT no âmbito da Rede de Ouvidorias para estudar formas de integração entre os sistemas eletrônicos de ouvidoria existentes, sendo constituído pela OGU (coordenação) Distrito Federal, Bahia e Ceará.



Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias

A Ouvidoria da Prefeitura de São Paulo utiliza uma matriz de risco com prazos diferenciados --> analisando a frequência e consequência.

Realização de evento sobre Acesso à Informação e Ouvidoria na semana do dia do ouvidor, em março.

<www.ouvidorias.gov.br>



A seguir o link para acessar as apresentações da
Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação:
<<http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/eventos/apresentacoes-da-semana-de-ouvidorias-e-acesso-a-informacao-2016>>





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

