



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM DIREITOS FUNDAMENTAIS E
DEMOCRACIA**

ADRIANO DAVID MONTEIRO DE BARROS

**A participação cidadã no Supremo Tribunal Federal
– STF: A análise da Central do Cidadão como
instrumento de Democracia Direta**

CAMPINA GRANDE – PB
2014

ADRIANO DAVID MONTEIRO DE BARROS

**A participação cidadã no Supremo Tribunal Federal
– STF: A análise da Central do Cidadão como
instrumento de Democracia Direta**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Direitos Fundamentais e Democracia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de especialista.

Orientadora: Prof^a Kaiana Coralina do Monte Vilar

CAMPINA GRANDE – PB
2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

B277p Barros, Adriano David Monteiro de
A participação cidadã no Supremo Tribunal Federal STF
[manuscrito] : a análise da Central do Cidadão como instrumento
de democracia direta / Adriano David Monteiro de Barros. - 2014.
52 p. : il. color.

Digitado.
Monografia (Especialização em Direitos Fundamentais e
Democracia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Jurídicas, 2014.
"Orientação: Profa. Ma. Kaiana Coralina do Monte Vilar,
Departamento de Ciências Humanas".

1. Central. 2. Cidadão. 3. Democracia. I. Título.

21. ed. CDD 340

ADRIANO DAVID MONTEIRO DE BARROS

**A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ NO SUPREMO TRIBUNAL
FEDERAL – STF: A ANÁLISE DA CENTRAL DO CIDADÃO
COMO INSTRUMENTO DE DEMOCRACIA DIRETA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Especialização
em Direitos Fundamentais e Democracia
da Universidade Estadual da Paraíba, em
cumprimento à exigência para obtenção
do grau de especialista.

Orientador(a): Prof^ª. Ma. Kaiana
Coralina do Monte Vilar

Aprovada, em: 18/08/2014
Nota: 10,0(dez vírgula zero)

BANCA EXAMINADORA

Kaiana Coralina do Monte Vilar

Prof^ª. Ma. Kaiana Coralina do Monte Vilar
(Orientadora)

Iana Karine Cordeiro de Carvalho

Prof^ª. Ma. Iana Karine Cordeiro de Carvalho
(1^ºAvaliador)

Robson Antão de Medeiros

Prof. Dr. Robson Antão de Medeiros
(2^ºAvaliador)

DEDICATÓRIA

A Deus, que nos criou e foi criativo nesta tarefa. Seu fôlego de vida em mim me foi sustento e me deu coragem para questionar realidades e propor sempre um novo mundo de possibilidades.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

À Danielle Marie Macedo Sousa, pessoa que muito estimo pelas palavras de apoio em todos os momentos.

À professora Kaiana Coralina do Monte Vilar pelas correções, leituras sugeridas ao longo dessa orientação e pela dedicação.

À Maria Cezilene Araújo de Moraes, coordenadora do curso de Especialização, por seu empenho, profissionalismo e paciência ao longo do curso.

Ao professor Robson Antão de Medeiros pela disponibilidade, presença e apoio na elaboração deste trabalho.

Aos professores do Curso de Especialização da UEPB, que contribuíram ao longo dos meses, por meio das disciplinas e debates, para o desenvolvimento desta pesquisa.

À Heriberto Melo de Lima, pela presteza e atendimento quando nos foi necessário.

Aos colegas de classe pelos momentos de amizade e apoio.

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado.

[Não] procuro construir um paradigma do poder. Gostaria de observar a maneira como diferentes mecanismos de poder funcionam em nossa sociedade, entre nós, no interior e fora de nós. Gostaria de saber de que maneira nossos corpos, nossa conduta do dia-a-dia, nossos comportamentos sexuais, nossos desejos, nosso discurso científico e teórico se ligam a muitos sistemas de poder que são, eles próprios, ligados entre si (FOUCAULT, 2003a, p. 258-259).

RESUMO

A análise da Central do Cidadão, como um instrumento de relação entre judiciário e comunidade é fundamental, pois se trata do órgão máximo do judiciário. O crescente número de atendimentos, que chegou a 100 mil em 2012 expõe a necessidade da população, no aspecto de comunicação com o órgão. O presente trabalho teve por objetivo expor as características da Central do Cidadão, como instrumento de democracia direta, como também utilizar o Direito Comparado, a fim de verificar as relações existentes entre o instrumento utilizado no Brasil com o Provedor de Justiça Europeu, utilizado na União Europeia. Foram identificados os aspectos positivos e negativos da utilização da Central do Cidadão, como fonte de comunicação social, descrevendo suas ações perante a sociedade, como também, avaliar as semelhanças e diferenças com o Provedor de Justiça Europeu.

PALAVRAS-CHAVE: Central. Cidadão. Democracia. Direta. Ouvidoria.

ABSTRACT

Analysis of Citizen's Center, as an instrument of relationship between the judiciary and the community is critical, because it is the highest body of the judiciary. The increasing number of calls that reached 100 000 in 2012 exposes the need of the population, in the aspect of communication with the body. This study aimed to describe the characteristics of the Citizen Center, as an instrument of direct democracy, but also use comparative law in order to verify the relationship between the instrument used in Brazil to the European Ombudsman, used in the Union European. The positive and negative aspects of using the Citizen Center, a source of social communication were identified, describing their actions to society, but also to assess the similarities and differences with the European Ombudsman.

KEYWORDS: Central. Citizen. Democracy. Direct. Ombudsman.

LISTA DE ILUSTRAÇÃO

ORGANOGRAMA 1 - Organograma do STF.....	12
--	----

LISTA DE TABELAS

TABELA 1	– Relatos recebidos e finalizados.....	16
TABELA 2	– Formas de Recebimento.....	17
TABELA 3	– Formas de envio	18
TABELA 4	– Unidades da Federação.....	19
TABELA 5	– Ocupação.....	20
TABELA 6	– Principais Assuntos Tratados.....	20
TABELA 7	– Características comuns entre a CCA e o Provedor de Justiça..	24
TABELA 8	– Limitações das instituições.....	24
TABELA 9	– Origem geográfica das queixas registadas em 2012.....	25

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	– Relatos Recebidos x Finalizados.....	16
GRÁFICO 2	– Recebimento de Respostas.....	17
GRÁFICO 3	– Envio de Respostas.....	18
GRÁFICO 4	– Assuntos Tratados	21
GRÁFICO 5	– Queixas abrangidas pelo mandato do PJE.....	26
GRÁFICO 6	– Número de inquéritos do PJE.....	27
GRÁFICO 7	– Tipos de inquéritos.....	28

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 –	Etapa 1 do Formulário.....	13
FIGURA 2 –	Etapa 2 do Formulário.....	14

LISTA DE SIGLAS

CCA	Central do Cidadão e Atendimento
PJE	Provedor de Justiça Europeu
PROAD	Pró-Reitoria de Administração
PROFIN	Pró-Reitoria de Finanças
PRPGP	Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa
PRRH	Pró-Reitoria de Recursos Humanos
STF	Supremo Tribunal Federal
UEPB	Universidade Estadual da Paraíba
UE	União Europeia

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	1
2	REFERENCIAL TEÓRICO	
2.1	Democracia Direta.....	3
2.2	Ombudsman x Ouvidoria.....	10
2.3	Central do Cidadão e Atendimento (STF).....	14
2.4	Central do Cidadão como instrumento de Democracia Direta ?.....	17
3	ANÁLISE CRÍTICA DA CCA E SUA COMPARAÇÃO COM O MODELO DA UNIÃO EUROPEIA	24
4	METODOLOGIA	32
5	CONCLUSÃO	33
	REFERÊNCIAS	35

1 INTRODUÇÃO

O Direito é fator fundamental na estrutura social, como fonte de organização, uma vez que ele guia e soluciona questões decorrentes da sociedade. Segundo Durkheim (1960), citado por Nader (1994), “a sociedade sem o Direito não resistiria, seria anárquica, teria o seu fim. O Direito é a grande coluna que sustenta a sociedade. Criado pelo homem para corrigir a sua imperfeição, o direito representa um grande esforço para adaptar o mundo exterior às suas necessidades da vida”. Portanto, é imprescindível que haja a participação da população, em um espaço democrático, onde promova a igualdade, liberdade e segurança, termos esses que são caracterizados como direitos fundamentais de qualquer cidadão.

Para obter uma relação eficaz entre comunidade e Judiciário é necessário que haja um canal de interação democrático, que possa solucionar problemas de cunho coletivo, uma vez que o descrédito em relação à Administração Pública é um dos grandes problemas encontrados na sociedade, pois há na política uma utilização de “benefícios de caráter particular em detrimento do interesse público”. Segundo Bobbio (2004), a democracia é um “conjunto de regras de procedimento para a formação de decisões coletivas, no qual está prevista e facilitada a participação mais ampla possível dos interessados”. A ideia de participação coletiva é um ato de democracia, que visa o debate público entre cidadãos livres e em condições igualitárias de participação.

O Supremo Tribunal Federal (STF) possui um canal de comunicação para que a comunidade possa interagir com o Judiciário e expor problemas, a fim de que possam ser solucionados. De acordo com o STF (2014), a Central do Cidadão foi criada com a principal missão de servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e aquele tribunal. Depois de dois anos de funcionamento, e buscando aperfeiçoar e modernizar a Central, o STF decidiu, em maio de 2010, expandir esse serviço, criando a Central do Cidadão e Atendimento (CCA). Portanto, em caráter público, a Central oferece informações do STF, como também, orientações sobre o andamento dos processos em tramitação. Logo, a missão da Central do Cidadão é, de acordo com a Resolução nº 361, de 21 de maio de 2008, servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Supremo Tribunal Federal, com vistas a orientar e transmitir informações sobre o funcionamento do Tribunal, promover ações que visem à melhoria contínua do atendimento às demandas, colaborar na tomada de decisão destinada a simplificar e modernizar os processos de entrega da Justiça, ampliando seu alcance, bem

como elevar os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas no Tribunal.

O presente trabalho teve por objetivo expor as características da Central do Cidadão e Atendimento como ferramenta interativa e democrática da sociedade, promovendo um serviço de qualidade e eficiência. Foram identificados os aspectos relativos à utilização da Central do Cidadão e Atendimento, como fonte de comunicação social, descrevendo suas ações perante a sociedade, como também avaliar as semelhanças e diferenças das ouvidorias públicas, uma vez que as citadas ouvidorias servem como instrumento de participação cidadã na Administração Pública. Assim, observou-se que a Central do Cidadão e Atendimento possui as características necessárias, a fim de tornar-se um instrumento de Democracia Direta, pois a participação direta da sociedade na tomada de decisões é de fundamental importância para a evolução do Estado brasileiro.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A seguir será abordado um panorama dos princípios e características referentes à Central do Cidadão e Atendimento, canal de comunicação do Supremo Tribunal Federal, onde será possível analisá-lo como instrumento de Democracia Direta. Logo, o capítulo abordará os principais conceitos de Democracia Direta, bem como os elementos que compõem uma Ouvidoria. Por fim, serão postos lado a lado a Central do Cidadão e Atendimento e o Provedor de Justiça Europeu, a fim de verificar os elementos em comum, assim como a efetividade destes instrumentos como ferramentas democráticas.

2.1 DEMOCRACIA DIRETA

Antes de se adentrar no significado de democracia direta, faz-se imperioso o saber do termo democracia. Trata-se de forma de governo onde todos os cidadãos participam dos destinos de uma determinada localidade, indo desde uma cidade até um país. Democracia do tipo direta é aquela onde os cidadãos participam de forma efetiva, formando uma organização na qual os participantes tomam decisões sem representantes. Tal forma de democracia, chamada de indireta ou representativa, é aquela na qual as decisões políticas são deliberadas através de representantes eleitos através de sufrágio.

Dentro do contexto da Ciência Política, a democracia é, talvez, um dos temas mais estudados e também um dos mais polêmicos. A noção de que comunidades políticas sejam administradas por seus próprios cidadãos vem sendo discutida desde a Antiguidade, apesar de que, no mundo moderno o termo democracia tenha encontrado uma legitimidade sem precedentes.

O vocábulo democracia denota, em certas oportunidades, uma abreviação do termo democracia liberal, similar à democracia representativa no que tange a elementos como pluralismo político, direitos civis, igualdade de todos perante a lei e devido processo legal. Para Bobbio (1998), a democracia pode ser definida como sendo um sistema de poder no qual as decisões que interessam a todos são tomadas por membros que integram uma coletividade.

Bonavides (1993) conceitua democracia como “aquela forma de exercício da função governativa em que a vontade soberana do povo decide, direta ou indiretamente, todas as questões de governo”. Partindo da ideia do autor que a democracia é baseada na vontade soberana do povo, logo se torna compreensível que a democracia direta seja caracterizada

pela participação popular, exercendo os poderes governamentais, promovendo leis e administrando o Estado.

A democracia clássica, como representação do pensamento liberal, trouxe no seu bojo a consagração da soberania popular, a limitação constitucional à representação política, além da divisão de poderes do Estado e a declaração dos direitos e garantias individuais.

Segundo Rosa (2013), Jean-Jacques Rousseau, teórico político dos mais mobilizados na França Revolucionária, inova ao sugerir que a condição necessária para o governo legítimo está no consentimento do povo. Nesse sentido, retira a ideia de vontade do contexto monárquico, no qual era carregada de uma noção de arbitrariedade, possibilitando a sua interpretação nos termos da soberania popular. A vontade geral é, assim, a verdadeira expressão dos interesses de todo o corpo político – está livre influência arbitrária e corruptora do interesse particular.

Ainda segundo Rousseau (1987), em seu “Contrato Social”, a representação é a negação da liberdade política necessária ao cidadão que participa da vontade geral. E a negação, portanto, da soberania. Em oposição à liberdade negativa, defendida pelos liberais naquele período, Rousseau defende uma liberdade positiva, consubstanciada na ação política, na participação. Ao exercer a liberdade positiva o cidadão manda, porque obedece a si mesmo.

Para Montesquieu (1973), ao contrário, a liberdade política se concretiza unicamente no Estado representativo. Em um Estado livre o povo possui o poder de fazer as leis, embora o faça através de representantes, porém, nos grandes Estados torna-se impraticável fazê-lo diretamente. Ou seja, o povo, segundo Montesquieu, pode não estar preparado para decidir as questões, mas saberá escolher os representantes mais adequados.

A experiência de democracia vivida nas sociedades complexas e dispersas territorialmente não favorece para que o processo decisório esteja dissociado da representação política, como elemento inato ao seu funcionamento. Mesmo com o recurso ao antecedente da pólis ateniense ou à crítica de Rousseau, contra a existência de contextos intermediários entre a nação e a expressão da vontade coletiva, importante lembrar a conexão que deva existir entre as posições defendidas pelos cidadãos e as decisões que sejam tomadas pelo governo, de forma a confirmar a importância de mecanismos de democracia direta — como o plebiscito e o referendo — para decisões que escapem à contingência ou aos limites da legitimidade de maiorias parlamentares, certo é que nas grandes sociedades de massa a representação e a participação se requerem uma à outra para que haja uma política plenamente democrática.

A democracia direta surgiu na Grécia antiga, mais precisamente na cidade-estado de Atenas, onde todos aqueles que eram considerados cidadãos (exceto mulheres, escravos, estrangeiros, aqueles que não possuíam terras e homens menores de 20 anos) eram elegíveis para ocuparem os cargos administrativos e judiciais no governo, e eram autorizados a falar e votar na assembleia, local que estabelecia as leis. Conforme Kelsen (2000), “da democracia ateniense, cujo exercício se dava por meio das assembleias de cidadãos, passa-se às modernas democracias representativas e participativas”.

Para Vieira (2009), os gregos não acreditavam na democracia representativa. Eles tinham como prática costumeira as assembleias, onde os cidadãos participavam com voz e voto e tinham ainda direito/obrigação de serem eleitos para os cargos do Estado. Modelo esse que não pôde ser aplicado num Estado-Nação por ser simplesmente inimaginável uma assembleia com todos os cidadãos reconhecidos pelo sufrágio universal. Enfim, o modelo de democracia grega foi, então, adaptado ao novo contexto dos Estados grandes com diversas federações, províncias entre outros nomes usados para definir as regiões que compõem um Estado nacional.

Para Queiroz (2011), a interpretação republicana de democracia operada por Jürgen Habermas se aproxima de um modelo singular, o qual considera que a formação democrática da vontade realiza-se na forma de um autoentendimento ético-político, donde que o conteúdo da deliberação deve ter o respaldo de um consenso entre os atores privados, e ser exercido por caminhos culturais.

O sentimento de ojeriza a governos autocráticos e a regimes contrários ao exercício das liberdades e dos direitos políticos corrobora a reivindicação, ainda não realizada completamente, da democracia como forma de participação mais ampla possível do povo na formação da vontade dos governantes, de forma que os destinatários das normas e das decisões políticas sejam simultaneamente identificados como seus autores.

A democracia, para Oliveira (2013), reforça o princípio da autodeterminação coletiva, a contenção e o controle do poder, bem como permite que os conflitos entre interesses individuais e de grupos sociais, que ultrapassem a estrita definição de espaços pessoais de conformação ética, sejam debatidos, balizados por regras e procedimentos comuns.

Com o decorrer da História, a democracia direta passou a se tornar cada vez mais impraticável, à medida que a população aumenta. O principal exemplo de democracia direta que se tem conhecimento é, no caso específico, uma democracia semidireta, na Suíça, regime

onde há uma combinação de elementos de representação política com algumas formas de democracia direta.

A democracia direta é segundo García-Pelayo (1984), aquela em que a sociedade exerce diretamente e de modo imediato suas respectivas funções públicas. Ou seja, confirma-se a ideia a partir do que está exposto na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 1º, parágrafo único ao determinar que “todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta constituição”. Assim, a democracia é o governo do povo, pelo povo e para o povo, como cita Silva (2000, p. 45):

Governo do povo significa que este é fonte e titular do poder, de conformidade com o princípio da soberania popular (todo poder emana do povo). Governo pelo povo quer dizer governo que se fundamenta na vontade popular, que se apoia no consentimento popular. Governo para o povo é aquele que procura libertar o Homem de toda imposição autoritária e garante o máximo de segurança e bem estar a todos. Logo, podemos admitir que a democracia é um processo de convivência social em que o poder emana do povo, há de ser exercido direta ou indiretamente pelo povo e em proveito do povo.

Assim, a partir da explicação do autor é importante salientar que a Democracia Direta leva em consideração que todo o poder emana do povo, que o exerce de maneira direta, por meio de uma delegação condicionada a representantes, supondo que os representantes cumprirão os seus programas mostrados em época eleitoral, pactuados junto ao cidadão, podendo ou não o cumprimento resultar em cassação de mandato através de ação judicial ou diretamente sem delegação condicionada. Portanto, sobre as Democracias diretas, Mendes (1994, p. 18-19) afirma que:

Nas democracias diretas o grau de efetividade é considerável. Nesse modelo, o próprio povo, por meio do referendo, soluciona os problemas emergentes da gestão de coisa pública. Todavia, à medida que o povo exerce a soberania por meio de representantes, a efetividade cede e passa a depender da eficácia do controle que se possa exercer sobre seus mandatários e também, em grande parte, da frequência das eleições e da duração do mandato dos eleitos.

A maneira pela qual a democracia direta deve ser implementada em um determinado país, deve ser caracterizado pela ampla participação popular, através de instrumentos como os referendos, plebiscitos e assembleias populares. Porém, o termo democracia direta é utilizado também quando se trata de sistemas mistos, quando se misturam as democracias direta e indireta, sendo o mais correto que se denomine de democracia semidireta, onde, além de haverem representantes eleitos que tomam a maioria das decisões em nome do povo, também os cidadãos podem participar de certas decisões, seja por meio de plebiscito, de referendo ou de iniciativa popular.

Democracia direta significa aquela forma horizontal e coletiva de fazer política, na qual todos os interessados podem participar, de uma forma efetiva, da construção desta. A democracia direta normalmente possui como espaço central a assembleia e seus ritos, por todos os participantes possuírem o mesmo direito a exporem suas propostas e posições, e, não havendo consenso, todos possuem o mesmo poder de voto.

A afirmação da democracia representativa no ocidente foi, no entanto, lenta. Desde o momento da conquista das liberdades políticas, passando pela crescente organização dos parlamentos e dos partidos, até a conquista do sufrágio universal, a democracia direta, em diversos momentos, volta a se tornar objeto de propostas daqueles que desejavam a intervenção direta do povo nos negócios públicos, como uma maneira de superar os limites das instituições representativas.

De acordo com Silva (1990), a democracia representativa pressupõe um conjunto de instituições que disciplinam a participação popular no processo político, que vêm a formar os direitos políticos que qualificam a cidadania tais como as eleições, o sistema eleitoral e os partidos políticos, mecanismos disciplinadores para a escolha dos representantes do povo.

Com relação a estes limites, destaca-se, num primeiro plano, a problemática quanto à representação política e às dificuldades em sua conceituação. Em segundo lugar, é de se destacar, de acordo com Bobbio (2004) no desenvolvimento da democracia representativa, a tendência de monopolização da ação política pelos partidos políticos, favorecendo a formação de oligarquias a partir de comitês dirigentes fortemente burocratizados.

Somados a esses fatores estão a influência do poder econômico e de toda uma gama de grupos particulares sobre os partidos políticos e estes irão aparecer mais como bloqueadores do que como canalizadores da vontade popular.

Em função desses limites é que aparece a prática da democracia participativa ou semidireta. O objetivo principal seria o de integrar os institutos de participação direta à democracia representativa e seu exercício se concretizaria em instituições através das quais o povo intervém diretamente no processo de elaboração legislativa: iniciativa popular, referendo, plebiscito, revogação dos mandatos, veto popular e orçamento participativo.

Para Luque (1977), a utilização de mecanismos de participação direta na Suíça contribuiu para arrefecer, no fim do século XIX, o conteúdo ideológico que a questão propiciava. Até aquele momento os institutos da iniciativa popular e do referendo eram associados a uma concepção mais radical de democracia direta. O surgimento da teoria do Estado como pessoa jurídica, por sua vez, igualmente contribuiu para que o problema fosse

considerado sob um prisma técnico, colocando aqueles mecanismos como integrantes das instituições do Estado liberal.

De acordo com Ribeiro (2014), na França, a experiência com a participação direta, posteriormente à Revolução, é responsável por uma crescente desconfiança do pensamento jurídico e político daquele país em relação a essas instituições. A doutrina passou a entender a participação direta como instrumento de manipulação do povo pelo líder político.

Segundo Bobbio (2004), os defensores da democracia direta, segundo a tradição do pensamento socialista, põem-na em oposição à democracia representativa, considerada como a ideologia própria da burguesia mais avançada, como a ideologia 'burguesa' da democracia. A democracia direta, da forma como foi concebida, tem como característica o mandato imperativo, na tradição marxista e leninista, e a representação de interesses, ou orgânica, característica do pensamento inglês do século passado.

Porém, é preciso levar em consideração que não se deve permitir a utilização indevida da participação direta, ou o bloqueio pelos poderes constituídos. Lijphart (1984), de acordo com o favorecimento ou não às expectativas do governo, classificou os referendos em anti-hegemônicos e pró-hegemônicos.

Bonavides (1967) se refere à importância da combinação entre referendo e iniciativa popular. Para ele, tal combinação se faz mais apropriada à participação popular, pois vincula, efetivamente, o poder legislativo, de maneira a sair da inércia, enquanto que o referendo apenas assegura ao povo que não seja submetido a uma legislação que não deseje.

Bobbio (1979), procurando realçar os limites das instituições de participação direta como meios de decisão política no mundo moderno, propõe sua integração à democracia representativa:

Até hoje, o sistema de referendos não pôde substituir a democracia indireta. Então, convém que fique claro que, dentro dos limites onde a democracia direta assim compreendida é realizável, a democracia representativa e a democracia não representativa não são realmente incompatíveis. Ao contrário, se é verdade que a segunda pode integrar utilmente a primeira, é também verdade que não pode substituí-la.

Tem-se, então, o referendo como sendo a forma mais tradicional de intervenção direta do povo na legislação. Ele, nas palavras de Di Ruffia (1984), concretiza-se numa manifestação do corpo eleitoral a respeito de um ato normativo e, raramente, em relação a um ato administrativo. Porquanto, trata-se de um direito do campo eleitoral, no sentido de aprovar ou não as decisões das autoridades ordinárias legislativas, respeitando os princípios básicos

do Estado Democrático de Direito, tanto no seu aspecto procedimental, como nos seus conteúdos e sentido.

Inúmeras são as vantagens do referendo. De acordo com Azambuja (1982), nenhum outro instituto de Direito Constitucional aproxima tanto, quanto ele, o governo da democracia pura. O referendo é, entre os processos de racionalização do poder, o mais perfeito e direto. Através dele a opinião dos cidadãos se expressa de maneira inabalável e intervém imediatamente no governo do Estado.

Os meios que se utilizam a democracia semidireta contribuem, outrossim, para o aprimoramento da democracia representativa, ao mesmo tempo que favorecem um resgate da noção de soberania popular como princípio fundador de uma sociedade democrática. Para Bobbio (1979), fica nítido que as manifestações da soberania popular podem obedecer a certas regras processuais, para serem válidas e reconhecidas. A soberania popular, constitucionalmente definida, é sempre uma soberania regrada.

Quanto ao plebiscito, trata-se do mecanismo jurídico por meio do qual o povo é convocado a fim de aprovar ou não um fato concernente à estrutura do Estado ou de seu governo. Trata-se, também, de uma decisão que, de acordo com Canotilho (1991), transcendendo a normatividade constitucional e sem quaisquer limites políticos e jurídicos, legitima em termos "democráticos e populares", uma ruptura constitucional.

No que tange aos efeitos, o plebiscito pode ter um caráter resolutório ou confirmatório, em caso de ratificação ou não do fato sobre qual foi chamado a pronunciar-se. Noutras situações, ele constitui uma condição suspensiva que terá ou não lugar, de acordo com a manifestação da vontade popular.

Há de se ressaltar, portanto, ser o plebiscito uma manifestação da vontade do povo, nunca do Estado do qual aquele povo é ou poderá vir a ser integrante. A partir disto, tem-se como consequência, que ele jamais pode ser compreendido, nos dizeres de Romano (1977), como um ato de um sujeito de direito internacional, não obstante seja previsto, imposto ou autorizado por um tratado internacional e se desenvolva com as garantias e sob os controles por este disciplinados.

2.2 OMBUDSMAN X OUVIDORIA

As ouvidorias públicas crescem cada vez mais no Brasil, uma vez que aumentou a necessidade da sociedade em relação ao acesso aos órgãos públicos. Portanto, conforme Lyra (2009), a necessidade da população serviu de impulso para a implantação de ouvidorias que permitem a interação da sociedade com o Estado, como também, a segurança e transparência que limitem o desperdício e diminuam a corrupção.

A relação entre "*Ombudsman*" e "Ouvidoria" remete a uma associação e não a uma distinção. Os termos embora distintos se referem ao servidor ou indivíduo que possui o papel de orientar, coordenar, controlar e atender a sociedade, de modo igualitário, promovendo a defesa dos direitos fundamentais de todo cidadão. Logo, configura-se em um indivíduo que executa suas atividades em um espaço denominado "Ouvidoria". Portanto, elas surgem com a finalidade precípua de conjugar expectativas e direitos, legitimidade e legalidade, enfim, Democracia e Direito, em cumprimento ao disposto no inciso I, do § 3º do art. 37 da CF. Assim, a ouvidoria é, conforme o autor,

Um instituto do direito administrativo de natureza unipessoal e não contenciosa, funcionalmente autônomo, e formalmente vinculado ao Legislativo, destinado ao controle da administração, e nessa condição, voltada para a defesa do cidadão. Nesse sentido possui duas características: a facilidade de acesso da população aos seus ofícios e a utilização de formas não convencionais de atuação. (TERRA; 2001, p.19)

Para que a ouvidoria pública seja eficiente é preciso que haja na Administração Pública servidores capazes de executar as ações de maneira ética e autônoma. Assim, é o caso do *ombudsman*, que representa um sistema de defesa de direitos ameaçados pelo Estado.

Uma das características básicas da instituição é sua postura de guardião dos direitos dos cidadãos da administração pública. [...] É absolutamente indissociável da figura do *ombudsman* sua proteção aos cidadãos frente ao poder do Estado, fato explícito em todas as legislações de países que contam com esse instituto. (GOMES, 1987, p.3).

No Brasil denomina-se "ouvidor", o responsável por executar as atividades relacionadas à ouvidoria. Ou seja, o papel do ouvidor é promover e coordenar as ouvidorias, a fim de proporcionar assistência a população, bem como a resolução de conflitos. O mesmo papel se dá ao "*Ombudsman*", que possui as mesmas características, porém com uma denominação distinta, uma vez que o termo é de origem sueca. Logo, sobre a origem e utilização da expressão *Ombudsman*, Vismona (2001, p. 11) afirma que:

O *Ombudsman*, expressão de origem nórdica, resulta da junção da palavra *ombud*, que significa "representante", "procurador" com a palavra *man* – homem e não

comporta variação (de número ou de gênero); portanto, é equivocado falar-se em “ombudswoman”.

Corroborando a afirmação, Centurião (2003, p. 59) afirma que:

O *Ombudsman* é palavra recente em nosso vocabulário, ainda não muito bem definida em seu significado - ou significados – pois o termo se mostra multifacetado em acepções e possibilidades. Já o ouvidor, é palavra mais antiga entre nós, porém com significado diverso em sua origem. O Ouvidor do Rei de tempos coloniais era representante da coroa imperial, em seu nome fiscalizando e aplicando justiça. O completo oposto do Ouvidor da máquina estatal de hoje, que é representante do cidadão perante o Estado.

Mesmo sendo um termo com um conceito multifacetado, pois não há uma compreensão fixa sobre a expressão, o "*ombudsman*" deve possuir elementos indissociáveis da Administração Pública, como impessoalidade, eficiência e legalidade, a fim de proporcionar a sociedade, a execução das suas atribuições, de modo eficaz. Portanto, a pessoa que ocupa a posição de *Ombudsman* deve ter “elevados atributos pessoais, como notável saber, ilibada reputação, reconhecida solvência moral, espírito público, reconhecido senso de justiça e equidade” (GOMES, 1987). Trata-se de função de “autoridade e prestígio, conferindo-lhe singular importância e força moral que caracteriza suas intervenções junto ao poder público.” (GOMES, 1987).

A autonomia funcional do *ombudsman* é requisito imprescindível e, para que sua atuação seja eficaz, ele não poderá estar sob a influência de autoridades ou sujeito a mandato imperativo de qualquer espécie. Deverá, ainda, ter garantias de inamovibilidade e irredutibilidade de vencimentos e mandato determinado. (GOMES, 1987, p.2).

O ouvidor, ente da Administração Pública deve possuir perfil ético e munir-se de empatia para entender o que leva o cidadão a formalizar a ocorrência. Logo, a compreensão dos atos do ouvidor perante as solicitações:

De natureza não contenciosa, o *Ombudsman* possui apenas o poder de investigação, crítica ou recomendação e certos direitos inerentes a sua função, como solicitar informações a funcionários públicos, requisitar qualquer documento, arquivo ou registro e ter livre acesso a todas as repartições públicas que estão sob sua jurisdição, para inspeções rotineiras ou para apuração de fatos ligados a algum caso específico. A unipessoalidade, traço fundamental do *Ombudsman* lhe transfere autoridade e prestígio junto ao poder público. [...] Não lhe é permitido modificar ou anular ato ou decisões administrativas ou judiciais, não possui caráter coercitivo [...]. (BASTOS, 2006, p. 18).

O poder de investigação e o senso crítico fazem parte de um indivíduo, que por natureza deve defender os direitos da população sem distinção de classe, raça ou sexo. Obviamente, o ouvidor terá como principal atividade, ligar o cidadão comum ao poder público, de forma que possa abrir espaço para sugestões, críticas e possivelmente resolução de

conflitos, que possam ocorrer. Portanto, a ouvidoria pública é o espaço onde o cidadão comum pode ser ouvido, caracterizando-o em um ambiente democrático. Logo, para Lyra (2009, p. 2)

No que se refere à ouvidoria pública, ela se apresenta como um autêntico instrumento da democracia participativa na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da Administração. Este através da ouvidoria, ganha voz ativa, na medida em que suas críticas, denúncias ou sugestões são acolhidas pela Administração, contribuindo, dessarte, para a correção e o aprimoramento dos atos de governo.

As ouvidorias não apenas devem ser caracterizadas por instrumentos de resolução de conflitos, mas como um espaço de controle social. Ou seja, é neste ambiente que a sociedade pode obter informações sobre a gestão pública e assim promover algumas sugestões, a fim de melhorar ou aprimorar os serviços prestados pelo Estado. O mau funcionamento do poder público, de certo modo, provoca este distanciamento do cidadão comum, para com o Estado, não promovendo assim a participação popular suficiente para modificar a forma de funcionamento das instituições públicas.

Para Secchin (2008) há por parte da população disposição para promover melhorias nos órgãos públicos. Ou seja, esta participação fica prejudicada justamente pelo distanciamento provocado pelos gestores, pois estes gozam do poder nas tomadas das decisões. Portanto, esta participação não pode ser apenas direcionada apenas para o modo tradicional, que é o de representação, mas há a necessidade de se criar novos instrumentos que possam proporcionar a participação popular direta.

A confiança nas instituições e a participação política são fundamentais para a construção de uma cidadania plena e de uma cultura política democrática, pois recentes pesquisas indicam baixos níveis de participação e envolvimento político, geralmente associado à decepção dos cidadãos com o desempenho socioeconômico do regime democrático.

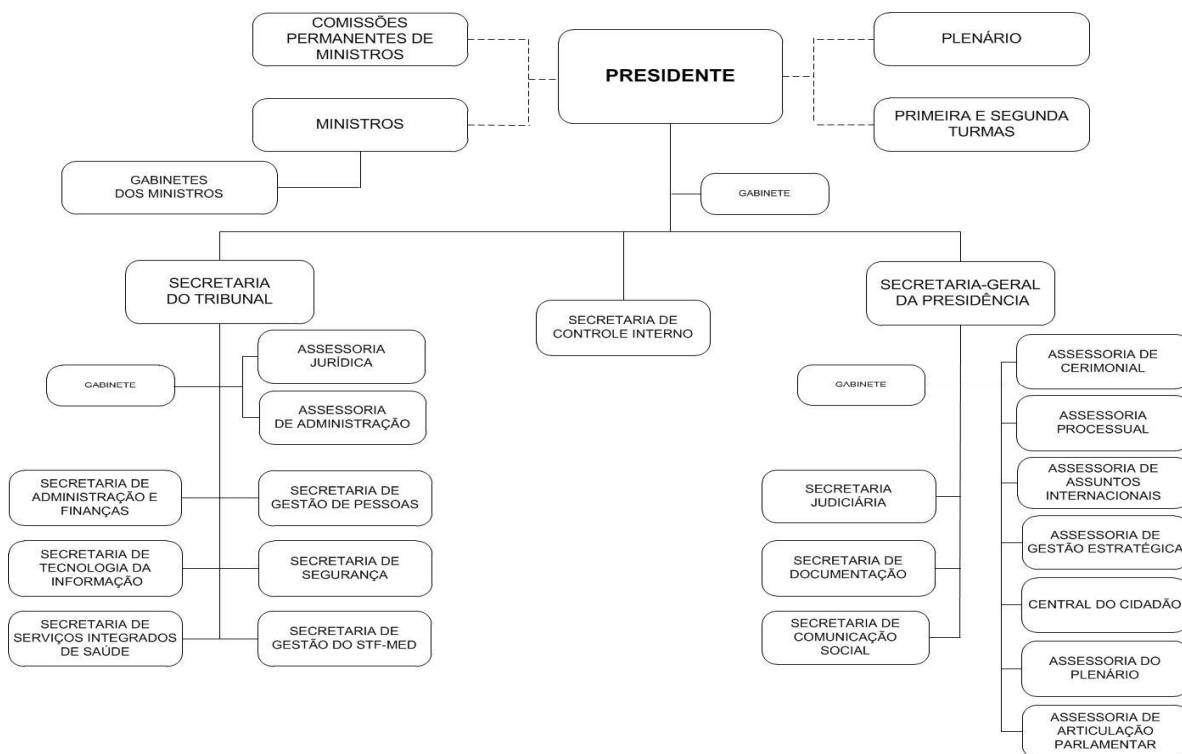
A participação do cidadão é importante para o desenvolvimento político e social, pois a sociedade mantém contato com o Estado fiscalizando e analisando as ações governamentais promovendo maior fortalecimento e legitimidade da democracia. Assim, Águila (2004) argumenta que com a participação haverá melhores indivíduos e conseqüentemente melhores cidadãos. Para o autor a premissa da participação popular afetará diretamente os desejos e aspirações da sociedade e a maneira como serão compartilhadas as conseqüências (boas e más) das decisões.

A utilização de meios, que possam promover a participação da comunidade em órgãos públicos é fundamental para o fortalecimento da democracia, que visa atingir toda a sociedade de maneira igualitária e eficiente. Portanto, essa transformação deve acontecer nas relações sociais, com o fortalecimento de organizações sociais e comunitárias e com o surgimento de novos estilos de gestão pública e de ação coletiva, possibilitando a inclusão da população nos processos políticos decisórios.

2.3 CENTRAL DO CIDADÃO E ATENDIMENTO– STF

O Supremo Tribunal Federal é o órgão de cúpula do Poder Judiciário, e a ele compete, precipuamente, a guarda da Constituição, conforme definido no art. 102 da Constituição Federal. O Supremo Tribunal Federal é composto por onze Ministros, brasileiros natos (art. 12, § 3º, IV, da CF/88), escolhidos dentre cidadãos com mais de 35 e menos de 65 anos de idade, de notável saber jurídico e reputação ilibada (art. 101 da CF/88), e nomeada pelo Presidente da República, após aprovação da escolha pela maioria absoluta do Senado Federal. www.stf.jus.br (2014).

O STF é dividido em setores que promovem determinadas ações, para a sociedade. Logo abaixo está o organograma do STF, de acordo com o **Ato Regulamentar N° 15, de 18/4/2012**;



Fonte: www.stf.jus.br (2014)

No organograma do Supremo Tribunal Federal há todos os setores do órgão público de maneira clara. Assim, inserido neste organograma encontra-se o objeto de estudo do projeto, que é a Central do Cidadão e Atendimento, um setor que promove o acesso e a relação da sociedade, para com o STF. Logo, de acordo com o site do Supremo Tribunal Federal (2014), no espaço da CCA (Central do Cidadão e Atendimento) estão reunidas: a Central do Cidadão, a Seção de Protocolo e Atendimento Presencial e a Seção de Atendimento Não Presencial. A

OAB e a Defensoria Pública também integram a unidade, com salas destinadas ao atendimento de advogados, defensores e cidadãos.

A CCA é caracterizada pelas ações e serviços, que por muitas vezes correspondem às ações relacionadas às ouvidorias públicas. Por conseguinte, ela é utilizada como uma forma de ouvidoria, assim, conforme o STF (2014), as atribuições referentes à Central do Cidadão são:

- Transmitir informações sobre o funcionamento do STF, sobre os serviços que a Corte presta e sobre o andamento dos processos em tramitação;
- Orientar os usuários, receber sugestões, reclamações, críticas e elogios acerca das atividades do Tribunal;
- Receber cartas do cidadão e respondê-las;
- Receber cartas que reclamem providências jurisdicionais, garantidoras do direito de ir e vir (habeas corpus) e dar seguimento aos pedidos;
- Protocolar e encaminhar à unidade competente as petições iniciais e as destinadas à instrução de processos judiciais em trâmite;
- Receber e providenciar a carga de processos em tramitação no Tribunal;
- Possibilitar a vista e a obtenção de cópias de processos;
- Providenciar a expedição de certidões;
- Promover ações que visem à melhoria contínua do atendimento ao público, no âmbito do STF.

Verificam-se a partir das Figuras 1 e 2 as etapas necessárias para promover o contato direto com a CCA. A etapa 1 (Figura 1) configura-se em dados importantes para a identificação do usuário. A partir destes dados a CCA poderá identificar o autor do envio e suas características, a fim de promover um banco de dados eficaz.

Figura 1: Etapa 1 do Formulário

The image shows a screenshot of the 'Central do Cidadão STF' web form. The page header includes the logo of the Supremo Tribunal Federal and navigation links. The main content area is titled 'Central do Cidadão STF' and is labeled 'Etapa 1 de 3'. The form is for 'Dados Pessoais' and includes the following fields and options:

- Nome: *
- Sexo: * (dropdown menu)
- Tipo de documento: * (preencha ao menos uma das opções)
 - CPF: [input field]
 - Documento de identificação: [input field] Órgão Expedidor: [input field]
- Ocupação: * (dropdown menu)
- Tenho mais de 60 anos
- Portador de deficiência / doença grave
- Forma de Resposta: * (dropdown menu with 'EMAIL' selected)

At the bottom right of the form area, there is a 'CONTINUAR' button. Below the form, there is a small banner for 'Central do Cidadão Acesso à Informação' with the text 'Não encontrou o que procurava? Fale com o STF'.

Fonte: www.stf.jus.br (2014)

A Figura 2 expõe outra etapa de preenchimento do formulário, a fim de obter dados sobre os tipos de relatos que serão abordados no contato com o STF. É importante ressaltar que todas as etapas promovem dados necessários para a avaliação e melhoria dos processos técnicos da CCA.

Figura 2: Etapa 2 do Formulário

The screenshot shows the 'Central do Cidadão' interface on the STF website. The header includes the STF logo, the text 'SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL', the date 'Brasília, 19 de junho de 2014 - 13:58', and navigation links for 'ESPAÇO DO SERVIDOR', 'ENGLISH', 'ESPAÑOL', and 'MAPA DO PORTAL'. A search bar with the text 'PESQUISAR' is also present. The main navigation menu includes 'PRINCIPAL', 'SOBRE O STF', 'ESTATÍSTICA', 'PROCESSOS', 'JURISPRUDÊNCIA', 'PUBLICAÇÕES', 'BIBLIOTECA', 'IMPRESA', 'LEGISLAÇÃO', and 'ACESSO À INFORMAÇÃO'. The 'Central do Cidadão' section is active, showing a sidebar with various service categories and a main content area titled 'Central do Cidadão STF'. The form is at 'Etapa 3 de 3' and is titled 'Dados do Relato'. It includes a 'Tipo de Relato' section with radio button options: 'ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI 12.527/2011)', 'AGRADECIMENTO', 'CONSULTA', 'DENÚNCIA', 'DÚVIDA', 'ELOGIO', 'FELICITAÇÕES', 'INFORMAÇÕES', 'MANIFESTAÇÃO', 'RECLAMAÇÃO', 'SOLICITAÇÃO', and 'SUGESTÃO'. Below this is a text area for the report, labeled 'Relato: *', with a character count of '0 / 3600 caracteres'. There are two checkboxes: 'Desejo receber e-mail de confirmação de envio do relato.' (checked) and 'Os campos marcados com (*) são de preenchimento obrigatório.' At the bottom, there are 'VOLTAR' and 'ENVIAR' buttons, along with a red warning: 'Clique no botão "Enviar" para registrar o seu relato ao Atendimento STF e aguarde a confirmação na próxima tela!'.

Fonte: www.stf.jus.br (2014)

Como se trata de um canal entre órgão e sociedade, a CCA é comparada às ouvidorias públicas, uma vez que algumas ações do setor do STF são semelhantes. Entretanto, o papel das ouvidorias não é limitado apenas para receber documentos e pedidos dos cidadãos, mas de participar de todo o processo de melhoria contínua da administração pública.

2.4 CENTRAL DO CIDADÃO COMO INSTRUMENTO DE DEMOCRACIA DIRETA?

Segundo Bobbio (2005) desde os tempos mais remotos até a atualidade a palavra democracia sempre teve como significado uma das formas de governo, isto é, uma das várias maneiras como que o poder político pode ser exercido, principalmente quando exercido em nome e pelo povo. Assim, a participação direta da sociedade é de suma importância na consagração de um Estado igualitário e eficaz. Logo, para Amorim (2007, p. 369):

Participar é uma forma de exercer direitos políticos e sociais garantidos pela Constituição. Especificamente, a participação política caracteriza-se pelas ações coletivas ou individuais, de apoio ou de pressão, que são direcionadas a selecionar governos e a influenciar as decisões tomadas por eles. Busca-se analisar aqui uma participação mais ampla, que se configura numa participação cidadã. Trata-se de uma participação ativa dos cidadãos nos processos políticos, sociais e comunitários e tem como objetivo influenciar as decisões que contemplem os interesses coletivos e o exercício da cidadania.

Segundo Teixeira (2000), a participação é concebida como um processo democrático nas suas diversas dimensões: decisória, educativa, de integração, expressão e controle social.

O fenômeno da participação situa-se entre várias dicotomias: direta ou indireta, institucionalizada ou “movimentalista”, orientada para a decisão ou para a expressão. Apesar da discussão teórica que se trava em torno destas modalidades de participação, entendemos que as várias formas estão presentes no processo político de maneira mais ou menos intensa, conforme a conjuntura e os atores envolvidos (TEIXEIRA, 2000, p. 61).

Com o levantamento dos dados junto ao STF foi possível verificar um aumento na participação popular desde a criação da CCA. Logo, este aspecto pode ser compreendido como a promoção da Democracia Direta, uma vez que com a participação social a instituição deverá continuamente promover melhorias para a melhor interação com a sociedade.

Por estas, é possível concluir que uma democracia participativa em sentido estrito não se resume ao ato de eleger ou delegar, se caracteriza pela oportunidade de pronunciamento sobre temas de interesse coletivo mediante plebiscitos, referendos, conselhos públicos, consultas e pactos sociais. Os conteúdos também se diferenciam à medida que a democracia representativa tende a tratar sobre a intervenção estatal de forma jurisdicional, a democracia participativa tende a se concentrar geralmente sobre assuntos específicos próprios de uma problemática local. As questões seriam normalmente voltadas aos aspectos políticos, econômicos, administrativos, socialização do Estado, estatização da sociedade e controle social. (SOUSA e SOUSA, 2006, p.5)

De acordo com o observado na Tabela 1, o número de contatos recebidos e finalizados pelo STF através da CCA, tenderam a elevar-se desde o ano de 2008 até 2013, onde teve seu máximo número (recebidos - 62.562 e finalizados - 65.301). Em 2013 houve uma redução, quando se compara ao ano de 2012.

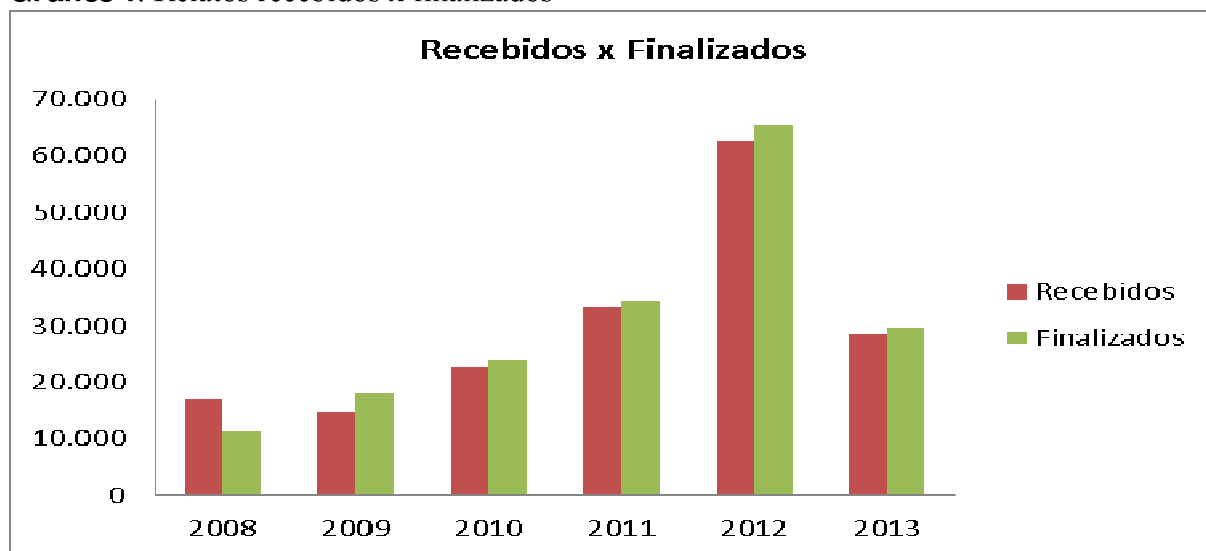
Tabela 1: Relatos recebidos e finalizados

Resumo Recebido e Finalizado - 2008 a 2013				
Ano	Recebidos	Média Diária Recebidos	Finalizados	Média Diária Finalizados
2008	16.919	46	11.430	31
2009	14.584	40	17.943	49
2010	22.459	62	23.895	65
2011	33.197	91	34.299	94
2012	62.562	171	65.301	179
2013	28.580	158	29.573	164
Total	178.301	95	182.441	97

Fonte: www.stf.jus.br (2014)

O Gráfico 1 demonstra a relação entre os contatos recebidos e finalizados pelo STF nos anos de 2008 a 2013, onde nos anos de 2009 a 2013, os contatos finalizados foram superiores aos recebidos, mas no ano de 2012, evidencia-se um número maior de contatos.

Gráfico 1: Relatos recebidos x finalizados



Fonte: www.stf.jus.br (2014)

Foi verificado um constante crescimento dos números de contatos recebidos, tendo um crescimento constante no número de manifestações, desde a criação da CCA. O maior número

de contatos finalizados quando relacionados ao recebidos (Gráfico 1), pode ser justificado pelo fato de, as vezes ser necessário enviar mais de uma resposta a algum questionamento.

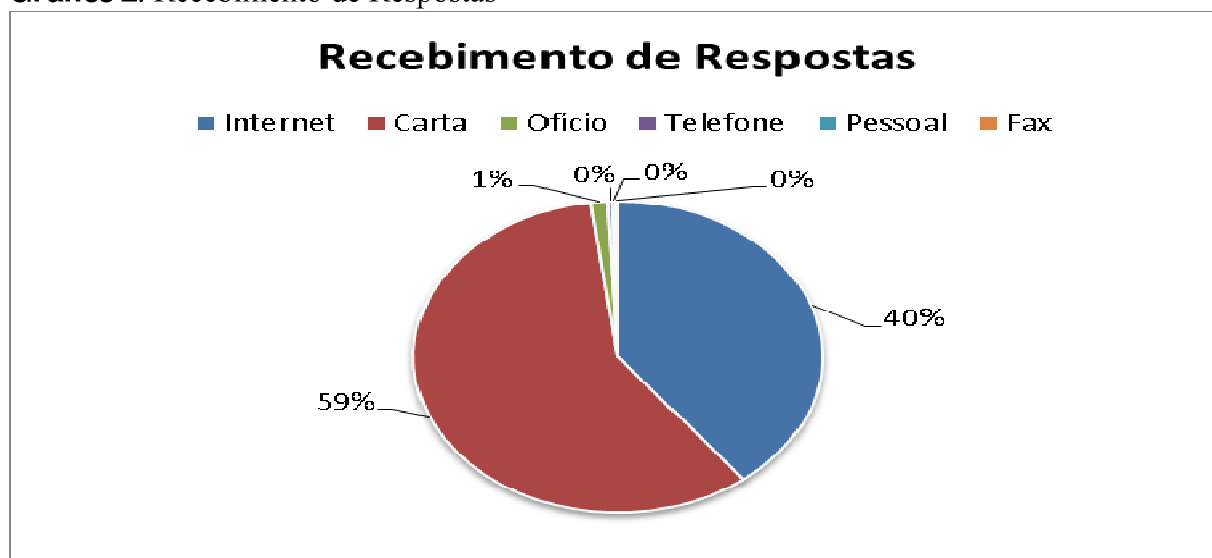
Tabela 2: Formas de Recebimento

Formas de Recebimento							
Ano	Internet	Carta	Ofício	Telefone	Pessoal	Fax	Total
2008	14.748	2.151	0	12	5	2	16.918
2009	8.843	5.451	113	86	52	39	14.584
2010	9.000	12.270	764	251	121	53	22.459
2011	7.582	24.658	670	182	57	48	33.197
2012	25.197	36.458	616	57	168	66	62.562
2013	5.021	23.089	254	57	128	31	28.580
Total	70.391	104.077	2.417	645	531	239	178.300

Fonte: www.stf.jus.br (2014)

Quanto à forma de recebimento dos relatos, houve um aumento constante, conforme verificado anteriormente (Gráfico 1), tendo os maiores relatos via internet e carta (Tabela 2), totalizando 70.391 recebimentos pela internet e 104.077 por carta. O maior número de contatos via carta, deve-se ao limitado acesso as novas tecnologias de informação e comunicação.

Gráfico 2: Recebimento de Respostas



Fonte: www.stf.jus.br (2014)

A maioria das respostas obtidas através do contato com a CCA foi por meio de cartas (59%), seguido pela internet (40%), tendo em vista que o contato e a resposta ocorrem através do mesmo meio de comunicação (Gráfico 2).

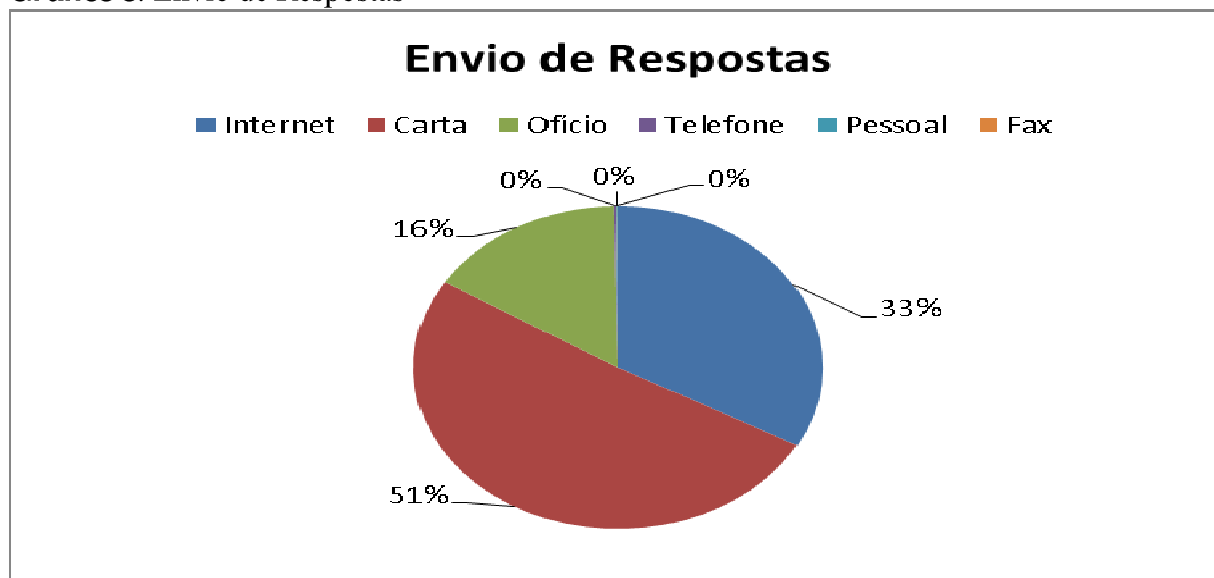
Tabela 3: Formas de Envio

Formas de Envio							
Ano	Internet	Carta	Ofício	Telefone	Pessoal	Fax	Total
2008	9.984	1.215	231	0	0	0	11.430
2009	9.832	7.735	2.029	15	9	8	19.628
2010	10.546	14.498	6.273	215	55	7	31.594
2011	8.500	26.158	8.339	43	31	1	43.072
2012	27.384	39.832	11.437	36	65	32	78.786
2013	4.418	19.481	5.583	41	44	6	29.573
Total	70.664	108.919	33.892	350	204	54	214.083

Fonte: www.stf.jus.br (2014)

A Tabela 3 demonstra as formas de envio das respostas durante os anos de 2008 a 2013, e foi possível observar que ocorreu um aumento constante das formas de envio no decorrer dos anos, tendo como valor médio 51% para o envio de respostas por meio de cartas e 33% pela internet (Gráfico 3).

Gráfico 3: Envio de Respostas



Fonte: www.stf.jus.br (2014)

Analisando a quantidade de relatos por Unidades da Federação, o maior número de contatos foi realizado pela população do Estado de São Paulo (67,48%), e o menor número pelo Estado do Acre (0,07%), esses valores estão relacionados com a distribuição geográfica e populacional de cada Estado (Tabela 4). Da mesma forma, a relação Relatos x Unidades da Federação, demonstra que o maior número de relatos são provenientes da população do Estado de São Paulo.

Tabela 4: Unidades da Federação

Unidades da Federação			
Sequência	Sigla	Relatos	Porcentagem
1	SP	19.271	67,48
2	MG	3.159	11,06
3	RJ	1.467	5,14
4	DF	802	2,81
5	RS	555	1,94
6	PR	488	1,71
7	BA	478	1,67
8	PE	321	1,12
9	SC	309	1,08
10	ES	198	0,69
11	GO	184	0,64
12	MS	144	0,50
13	MT	138	0,48
14	CE	134	0,47
15	PA	133	0,47
16	RO	99	0,35
17	AM	94	0,33
18	PB	94	0,33
19	MA	85	0,30
20	RN	76	0,27
21	AL	75	0,26
22	SE	66	0,23
23	PI	62	0,22
24	TO	59	0,21
25	RR	26	0,09
26	AP	23	0,08
27	AC	19	0,07
TOTAL		28.559	100%

Fonte: www.stf.jus.br (2014)

Foi analisada também, qual a ocupação das pessoas que mais buscam os serviços da CCA, e conforme pode ser verificado na Tabela 5, o maior número de relatos foram de presidiários (76,73%), fato este que pode ser justificado pela maioria dos contatos serem realizados por meio de cartas em todos os anos citados.

Tabela 5: Ocupação

Ocupação			
Seqüência	Ocupação	Relatos	Porcentagem
1	Presidiário	21.930	76,73
2	Não informado	902	3,16
3	Servidor Público	884	3,09
4	Aposentado	786	2,75
5	Outros	861	3,01
6	Estudante	533	1,86
7	Advogado	401	1,40
8	Professor	360	1,26
9	Empregado de Empresa Privada	259	0,91
10	Desempregado	219	0,77
11	Empregado de Empresa Pública	154	0,54
12	Autônomo	146	0,51
13	Administrador	138	0,48
14	Jornalista	100	0,35
15	Magistrado	98	0,34
16	Empresário	95	0,33
17	Defensor Público	87	0,30
18	Militar	84	0,29
19	Policial	57	0,20
20	Engenheiro	53	0,19
21	Contador	49	0,17
22	Outros	384	1,34
TOTAL		28.580	100%

Fonte: www.stf.jus.br (2014)

Com relação aos assuntos tratados (Tabela 6), houve uma homogeneidade com relação aos mesmos, tendo como um dos mais evidenciados, as informações processuais (15,16%) e sobre a progressão de regime dos presos (9,14%).

Tabela 6: Principais Assuntos Tratados

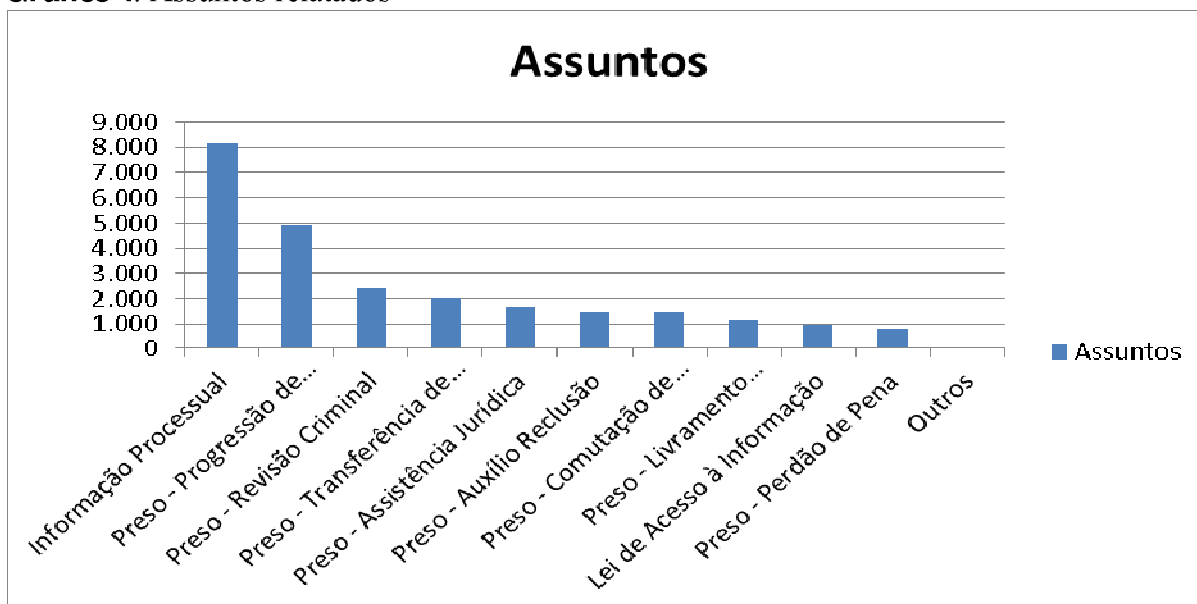
Principais Assuntos Tratados			
Seqüência	Descrição do Assunto	Qtd. de Assunto	%
1	Informação Processual	8.161	15,16
2	Preso - Progressão de Regime	4.920	9,14
3	Preso - Revisão Criminal	2.409	4,48
4	Preso - Transferência de Presídio	2.011	3,74
5	Preso - Assistência Jurídica	1.675	3,11
6	Preso - Auxílio Reclusão	1.473	2,74
7	Preso - Comutação de Pena	1.458	2,71

8	Preso - Livramento Condicional	1.132	2,10
9	Lei de Acesso à Informação	953	1,77
10	Preso - Perdão de Pena	778	1,45
11	Outros	0	54%
Total de Assuntos		53.832	100%
Total de Relatos		28.580	

Fonte: www.stf.jus.br (2014)

Percebe-se no Gráfico 4 que os assuntos relatados são em sua maioria caracterizados por informações processuais.

Gráfico 4: Assuntos relatados



Fonte: www.stf.jus.br (2014)

Todas as informações expostas por gráficos e tabelas caracterizam um modelo de democracia participativa, uma vez que segundo Sousa e Sousa (2006, p.1):

Ao se estabelecer condições para que a sociedade interfira nas estruturas políticas, promovendo a interação entre o ente público e a sociedade civil de forma contínua e invoca a intervenção social segundo a necessidade, se distanciando de um modelo tradicional de democracia representativa que seria mais aleatória e determinada por grupos de representação de interesses diversos.

Com a abordagem efetuada a partir de conceitos sobre a Democracia Direta, como também sobre a relação entre ouvidoria e a CCA pode-se afirmar que primeiramente, a CCA não se configura como uma espécie de ouvidoria, uma vez que não há um ouvidor, para executar o papel característico do cargo. Alguns elementos podem estar inseridos ao contexto das ouvidorias. Porém, pela maneira como a CCA executa suas atividades, percebe-se que há

mais em um canal de comunicação entre o judiciário e comunidade, a fim de promover uma interação contínua, do que um canal para solucionar problemas de ordem burocrática.

3 ANÁLISE CRÍTICA DA CCA E SUA COMPARAÇÃO COM O MODELO DA UNIÃO EUROPÉIA

A partir dos dados expostos anteriormente, sobre as atividades proporcionadas pela CCA, vislumbra-se a necessidade de analisá-la como um instrumento democrático. Obviamente, trata-se de um modelo de gestão democrática, uma vez que há a possibilidade de acesso por qualquer cidadão. Porém, verifica-se que pelo elevado número de contatos relacionados a informações processuais, o papel da CCA têm sido apenas de consultas e não de promoção de melhorias em seus vários aspectos, sejam eles de estrutura física ou no âmbito jurídico, não havendo assim, uma caracterização visível da democracia direta.

Em uma segunda observação percebe-se que há elementos que compõem a essência da Democracia Direta, pois o objetivo da Central do Cidadão e Atendimento é justamente promover a interação com a sociedade, a fim de proporcionar melhorias em sua estrutura, como também expor informações consignadas pela Lei de Acesso a Informação (12.527/11), que atribui a CCA a competência para gerenciar os pedidos e informações baseados na legislação e responder aos requerentes no prazo de 20 dias.

Esta essência não torna a CCA efetivamente um instrumento de Democracia Direta, uma vez que não há conhecimento, por parte da sociedade, da existência deste canal. Segundo Silva (2013), “no início dos trabalhos verificou-se que o universo temático das solicitações recebidas ia muito além de pedidos de informações sobre o funcionamento do STF”. Ou seja, havia a curiosidade por parte da sociedade, pela forma como este canal serviria para solucionar problemas. Ainda segundo Silva (2013):

Eram pedidos de toda ordem: denúncias de desvio de conduta de juízes em outros tribunais; de tortura e maus tratos; doação de livros e de Constituição; pedidos de aposentadoria; informações de como tirar passaporte e, até mesmo, pedido de emprego, moradia e doação de cesta básica. Relatavam-nos problemas do dia-a-dia, brigas com vizinho, dúvidas de como proceder juridicamente diante de uma demanda, e muitas denúncias de descaso de autoridades na sua esfera de competência. Destacava-se, também, o grande volume de correspondências enviadas por pessoas que cumpriam pena em estabelecimentos prisionais.

A ausência de exposição sobre a CCA transforma este canal em um instrumento dedicado em sua maioria para informações processuais. Logo, há a necessidade de expor sobre o papel da CCA para a sociedade, a fim de orientá-la a interagir com o STF e promover

um contato direto e eficaz com a população. A partir disto, será possível que a CCA torne-se um instrumento de Democracia Direta, pois haverá participação popular efetiva, promovendo assim uma interação capaz de proporcionar melhorias significativas no atendimento aos mais variados assuntos. Para complementar esta ideia, Silva (2013) afirma que:

A Central do Cidadão encaminha essas manifestações aos gabinetes dos ministros. O material pode ser utilizado como subsídio na construção do entendimento sobre a matéria. Alguns exemplos disso podem ser observados quando o STF decidiu sobre a (in)constitucionalidade da realização de pesquisa com células tronco embrionárias; a interrupção da gravidez de feto anencéfalo; a realização do exame da Ordem dos Advogados do Brasil, o reconhecimento de direitos em relações homoafetivas, entre tantos outros. Trata-se de uma nova vertente de atuação “não planejada” pois, quando a Central encaminha as manifestações aos Ministros, permite que o cidadão comum seja ouvido nas questões mais importantes decididas pela Suprema Corte brasileira.

Portanto, a CCA, neste momento, não pode ser caracterizada como um instrumento de Democracia Direta, pois há a necessidade de expandir as informações sobre a CCA para a população, a fim de transformá-la definitivamente em um instrumento capaz de defender os direitos fundamentais dos cidadãos e conseqüentemente, proporcionar a evolução do sistema judiciário, tendo como o STF seu órgão máximo, o exemplo de uma instituição democrática. Logo, como cita Silva (2013):

A experiência vivenciada no trabalho desenvolvido pela Central do Cidadão ensina que o Supremo Tribunal Federal ocupa, no imaginário popular, a última esperança de se alcançar “Justiça”. Não necessariamente a “justiça técnico-jurídica”, mas a social e a humana. Isso aumenta a responsabilidade de servidores e colaboradores diante de cada solicitação, numa experiência que proporciona aprendizagem e busca constante pela excelência.

Sendo a CCA, como já citada, um instrumento importante para a sociedade, pode-se analisá-la em paralelo com a abordagem utilizada na União Europeia. Segundo Reif (2004) a utilização do Direito Comparado é importante, pois delimitando o âmbito de análise ou estudo, pode se obter informações relevantes sobre dois ambientes, com o mesmo contexto, mas em áreas distintas. Para Soares (1997), o Direito Comparado é uma ciência que promove relações de sistemas jurídicos em países distintos, com seus respectivos princípios e métodos utilizados.

Logo, observando os métodos e princípios utilizados pela União Europeia, a fim de promover o acesso e a defesa dos direitos fundamentais, poder-se-á verificar a funcionalidade da Central do Cidadão e Atendimento do STF. É necessário citar que o papel do “ouvidor”, que é exercido no Brasil, na União Europeia é atribuído ao Provedor de Justiça Europeu, que para Santin (2012) é um importante instrumento para promover a participação e controle por parte da sociedade europeia.

O Provedor de Justiça Europeu (PJE), segundo Santin (2012) “é uma instituição comunitária representada por um indivíduo nomeado pelo Parlamento Europeu com a função de investigar e proceder a inquéritos sobre irregularidades na atuação dos órgãos comunitários”. A instituição é regulamentada pela Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, no artigo 43, como também no tratado que institui a União Europeia, nos artigos 21 e 195 e, por fim, no Estatuto do Provedor de Justiça Europeu. Segundo Santin (2012), este instrumento “não dispõe de um catálogo preciso de direitos a defender. Logo, age com total independência e imparcialidade no cumprimento de suas funções”.

Com os mesmos elementos citados anteriormente ao ouvidor, o provedor de justiça deve possuir boa reputação. Trata-se de um órgão administrativamente independente, que serve para controlar e avaliar a gestão pública, com vista à defesa dos direitos fundamentais. Logo, para explicitar a comparação da CCA e do Provedor de Justiça Europeu, a Tabela 7 expõe elementos fundamentais para as atribuições necessárias nos dois organismos:

Tabela 7: Características comuns entre a CCA e o Provedor de Justiça

Características	Central do Cidadão	Provedor de Justiça Europeu
Boa reputação	X	X
Transparência	X	X
Eficiência	X	X
Legalidade	X	X
Impessoalidade	X	X
Moralidade	X	X
Ética	X	X

Fonte: elaborada pelo próprio autor

Estas características, obviamente estão condicionadas à execução das atividades. Porém, há limitações impostas aos organismos. Tanto a CCA, como também o Provedor de Justiça Europeu são instituições que devem controlar, avaliar e promover acesso ao cidadão, única e exclusivamente a questões relacionadas à Administração Pública. Na tabela 8 podem-se verificar as limitações, em comum, das duas instituições:

Tabela 8: Limitações das instituições

Limitações	Central do Cidadão	Provedor de Justiça Europeu
Instância Decisória	X	X
Foco no imediatismo	X	X
Questões pendentes de decisão administrativa	X	X
Alterar normas existentes	X	X
Investigar autoridades nacionais ou regionais	X	X
Priorizar casos individuais	X	X

Fonte: elaborada pelo próprio autor

É fundamental salientar que a ouvidoria ou o provedor de justiça tem o papel de promover uma ponte entre o cidadão e a administração pública, a fim de direcioná-lo da melhor maneira, no que se refere à resolução dos problemas. Para Bezerra (2010), o modo como a ouvidoria é tratada em um país não é a mesma abordagem utilizada em outro, pois há uma complexidade natural em compreender o ombudsman em países em situações ou formas de estado distintas.

É óbvio que haja elementos ou características em comum aos dois instrumentos, uma vez que há uma necessidade básica em comum, que é promover a evolução da Administração Pública, e, por conseguinte da sociedade. Ou seja, a existência destes instrumentos já é caracterizada por uma evolução da gestão pública. Porém, conforme observado no Brasil, especificamente na CCA, o maior problema verificado está relacionado ao conhecimento, por parte da população sobre a existência de um canal que tem como objetivo aproximá-los da Administração Pública.

Um dos pontos abordados é a ausência de conhecimento sobre a existência da CCA. Logo, a fim de promover uma análise comparativa, a Tabela 9 expõe a origem geográfica das queixas registradas em 2012, no PJE.

Tabela 9: Origem geográfica das queixas registadas em 2012

País	Número de queixas	% das queixas	% da população da UE	Taxa
Luxemburgo	39	1,6	0,1	16,0
Chipre	30	1,2	0,2	6,1
Malta	14	0,6	0,1	5,7
Bélgica	182	7,5	2,1	3,5
Eslovénia	31	1,3	0,4	3,2
Irlanda	50	2,0	0,9	2,3
Bulgária	66	2,7	1,6	1,7
Hungria	76	3,1	2,0	1,6
Espanha	340	13,9	9,0	1,5
Portugal	77	3,2	2,1	1,5
Lituânia	23	0,9	0,7	1,3
Grécia	74	3,0	2,3	1,3
Letónia	16	0,7	0,5	1,3
Eslováquia	34	1,4	1,1	1,3
Dinamarca	34	1,4	1,1	1,3
Polónia	235	9,6	7,7	1,2
Áustria	45	1,8	1,7	1,1
Estónia	7	0,3	0,3	1,0
Finlândia	25	1,0	1,1	0,9
Suécia	38	1,6	1,8	0,9
República Checa	42	1,7	2,1	0,8
Alemanha	273	11,2	16,6	0,7
Países Baixos	51	2,1	3,3	0,6
Roménia	58	2,4	4,4	0,5
Reino Unido	162	6,6	12,3	0,5
França	138	5,7	12,8	0,4
Itália	118	4,8	11,9	0,4
Outros	138	5,7		
Desconhecido	26	1,1		

Fonte: Relatório anual do PJE (2012)

Por ser o país mais populoso da União Europeia, a Alemanha possui o maior número de queixas, seguido da Espanha. Em 2012, porém, verificou-se uma alteração nessa tendência, passando a Espanha do segundo, para o primeiro lugar. É necessário salientar que há participação ativa da população oriundas dos estados-membros da União Europeia. O PJE torna-se um elemento importante, para a resolução de conflitos e controle da sociedade.

Sobre os relatos ou inquéritos abertos há um aumento, a cada ano, no índice de inquéritos recebidos. Estes relatos podem ser apresentados por telefone, carta ou email. Esta última forma representa já 40% das queixas apresentadas. Portanto, não existe um procedimento pré-estabelecido para a apresentação das queixas, pois elas podem ser imediatamente declinadas por não se incluírem no domínio de competências do Provedor ou serem direcionadas para as autoridades competentes, não existindo, contudo, regras específicas sobre este procedimento.

A fim de promover rapidez e confiabilidade ao processo o Provedor de Justiça modificou os procedimentos simplificados no intuito de torná-los mais acessíveis para os cidadãos. Logo, de acordo com o gráfico 5 encontram-se as queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu.

Gráfico 5: Queixas abrangidas pelo mandato do PJE

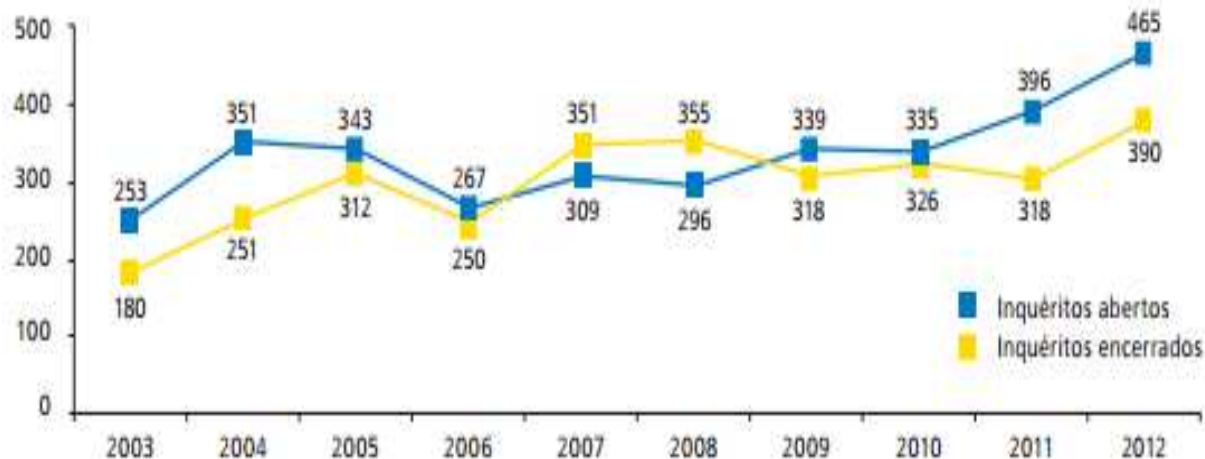


Fonte: Relatório anual do PJE (2012)

Dentre as 740 queixas recebidas, 228 foram consideradas não admissíveis. As outras 62 que preenchiam os critérios de admissibilidade, acabaram não fundamentando em abertura de inquérito. Foram abertos 450 inquéritos ao longo do ano, com base em queixas, o que constitui um aumento de 18 % relativamente a 2011. O PJE abriu também 15 inquéritos por iniciativa própria.

Tanto a CCA, quanto o PJE conseguem elevar o número de acessos, mas mesmo com o índice aumentando ainda há a necessidade, por parte do poder público brasileiro, de explorar e levar a informação sobre a existência deste instrumento para a sociedade. Fazendo um paralelo sobre os dados citados anteriormente sobre a CCA, o gráfico 6 expõe a evolução do número de inquéritos, em relação ao PJE:

Gráfico 6: Número de inquéritos do PJE

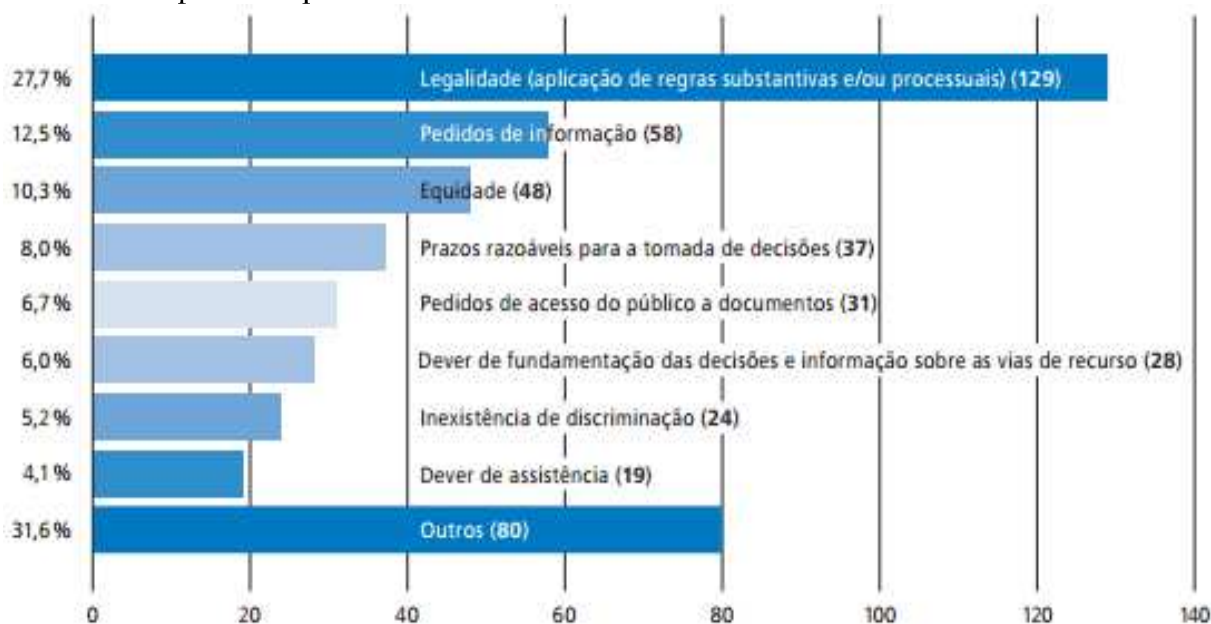


Fonte: Relatório anual do PJE (2012)

Com relação aos dados expostos no gráfico 6, verifica-se que o PJE abriu um total de 450 inquéritos ao longo do ano, com base em queixas, o que constitui um aumento de 18 % relativamente a 2011. O Provedor abriu também 15 inquéritos por iniciativa própria. Como revela a figura 1.6, o número de inquéritos abertos pelo Provedor de Justiça em 2012 foi o mais elevado de sempre, excedendo mesmo os níveis atingidos em 2011 (396) e 2004 (351).

Outro ponto observado na Central do Cidadão foi a questão dos tipos de informações ou relatos promovidos pela população. Ou seja, mesmo com a CCA dando assistência a diversos assuntos, a comunidade brasileira, procurou por informações processuais. Ou seja, não há uma grande diversidade, no que se refere aos tipos de relatos tratados. Porém, o Provedor de Justiça Europeu demonstra que a sociedade europeia preocupa-se mais com temas ligados à Administração Pública. Logo, no gráfico 7, percebe-se a diversidade de relatos recebidos pela organização.

Gráfico 7: Tipos de inquéritos



Fonte: Relatório anual do PJE (2012)

Os tipos de inquéritos que o Provedor de Justiça investigou em 2012 referiam-se a legalidade (27,7 % dos inquéritos), bem como a pedidos de informação (12,5 %), equidade (10,3 %) e prazos razoáveis para a tomada de decisões (8 %). Ou seja, confirma-se a diversidade de informações ou relatos recebidos existentes na relação entre a comunidade e o Provedor de Justiça Europeu.

Com base nos dados obtidos ficou perceptível que o Provedor de Justiça Europeu possui requisitos que possam configurá-lo como um instrumento de Democracia Direta, uma vez que há a participação direta da sociedade europeia no controle e mensuração das atividades relacionadas à Administração Pública. Assim, conforme afirma Santin (2012, p. 165):

E para isso é preciso aumentar o poder político, o âmbito de competência da União Europeia, bem como encontrar novas formas de participação cidadã e *accountability* com vistas a superar o deficit democrático dos órgãos comunitários. Essa é a única saída para os Estados europeus manterem seu sistema de vida e sua cultura constitucional e política, com a garantia dos direitos fundamentais, em especial dos direitos sociais. Tenciona manter o espaço europeu como um espaço democrático e privilegiado no reconhecimento dos direitos fundamentais.

O caminho para consolidar a Central do Cidadão do STF, como um instrumento de Democracia Direta deve refletir não apenas ao quantitativo de acessos ou relatos enviados ao setor. É necessário que o Estado promova uma abordagem qualitativa ao órgão, pois se trata da entidade máxima do judiciário brasileiro, onde há a necessidade de expandir suas ações,

para que seja possível vislumbrar um órgão que crie pontes ou caminhos para a sociedade resolver suas questões.

4 METODOLOGIA

Para esta pesquisa optou-se por realizar um estudo de caso qualitativo/quantitativo, que consistirá no levantamento de informações e estudo a respeito da Central do Cidadão, como instrumento da Democracia Direta, como também a utilização do Direito Comparado, a fim de proporcionar uma análise comparativa com o Provedor de Justiça Europeu. Serão observados aspectos referentes à descrição das ações da Central do Cidadão, suas características como canal de comunicação e interação entre a sociedade e judiciário, como também, a relação da Central do Cidadão com o Provedor de Justiça Europeu.

De acordo com Ruiz (1991), um estudo de caso caracteriza-se pela compreensão dos processos constitutivos que envolvem um diálogo entre o pesquisador e o ambiente em que está inserido. Ainda segundo este autor, as etapas relacionadas à pesquisa de campo estão caracterizadas em: pesquisa bibliográfica, determinação de técnicas de coleta, registro e análise dos dados.

A pesquisa bibliográfica é compreendida pelo apanhado geral sobre os principais trabalhos realizados, que são fundamentais para o fornecimento dos dados atuais relacionados ao tema. Logo, nesta pesquisa serão consultados autores com reconhecida contribuição, no que se referem à temática do projeto, tais como: Amaral (1993), Barroso (1975), Constenla (2010), Gozaini (1989), Junior (2002), Lyra (2009, 2010), dentre outros, para melhor compreender a relação do judiciário com a comunidade direcionando a pesquisa junto ao Supremo Tribunal Federal.

Após a pesquisa bibliográfica, segue a coleta de dados, que deve ser relacionadas aos objetivos estabelecidos, pois conforme Ludke e André (1986), para realizar uma pesquisa é preciso promover um confronto entre os dados, as evidências, as informações coletadas sobre determinado assunto e o conhecimento teórico acumulado a respeito dele. Portanto, a pesquisa quantitativa foi promovida com base nos dados obtidos junto ao Supremo Tribunal Federal (STF), analisando a eficiência do órgão, no que se refere ao uso da Central do Cidadão, como canal de comunicação da população.

5 CONCLUSÃO

A análise da Central do Cidadão, como instrumento de democracia direta e também como canal eficiente de comunicação entre o Judiciário e a sociedade é fundamental, pois se trata do órgão máximo daquele Poder. O crescente número de atendimentos, que de acordo com dados do STF (2012) chegou a 100 mil, em 2012, expõe a necessidade da população que diz respeito a interação com o órgão. Entretanto, esse número tende a aumentar ainda mais, e com ele a necessidade de melhoria no que se refere à gestão da Central do Cidadão, no intuito promover a participação social de modo contínuo.

Pelos dados apresentados foi possível visualizar que há dois problemas fundamentais relacionados à Central do Cidadão e Atendimento, comparado ao Provedor de Justiça Europeu: o primeiro refere-se ao aspecto cultural, uma vez que a sociedade brasileira não compreende a Administração Pública como um direito de qualquer cidadão. Logo, acaba promovendo uma imagem de um ambiente dificultador e não facilitador. Porém o europeu compreende seu papel como cidadão, a fim de promover o desenvolvimento da sociedade. Outro ponto observado diz respeito aos acessos limitados, pois mesmo com o crescimento do número de relatos recebidos pela Central do Cidadão e Atendimento, ainda há pouca diversidade, no que se refere aos tipos de informações. Este fato caracteriza-se pelo elevado número de informações processuais.

Pelo aumento de atendimentos, como também pelo crescimento em diversos tipos de demanda, cria-se uma maior necessidade do conhecimento acerca dos serviços prestados pelo STF junto à população, para que a Central do Cidadão seja uma espécie de ouvidoria pública, onde a participação da população se torne primordial para a resolução de problemas, que não se limitem apenas a pesquisas de jurisprudência e informação processual.

O papel dos servidores da Central do Cidadão e Atendimento é importante para entender a eficiência do setor. A avaliação e análise das diferenças com as ouvidorias públicas podem ser de relevância social, pois interessa diretamente à população. Assim, contribuir com a flexibilidade e facilidade da população no acesso ao STF, promovendo a democracia participativa. Dessa forma, o poder democrático não é delimitado pelo voto, mas se estende às diversas camadas sociais e aos diferentes períodos de uma eleição, havendo intervenção da sociedade civil também durante o mandato de seus respectivos governantes.

É através da Central do Cidadão, por exemplo, que qualquer pessoa pode encaminhar críticas, sugestões, dúvidas ou elogios atinentes as atividades do STF. Dentre algumas das

atribuições da Central do Cidadão, há de se destacar, a transmissão de informações sobre o funcionamento da corte, os serviços que a mesma presta, e sobre o andamento dos processos. Assim como a possibilidade de vista e obtenção de cópias de processos.

Um dos pontos importantes que podem ilustrar a essencialidade da Central do Cidadão como canal de comunicação com a sociedade se faz presente na obtenção de informações processuais sobre presos, quando, por exemplo, ocorre demora no cumprimento de alvarás de soltura. Não apenas de informações processuais e jurisprudenciais que se faz a Central do Cidadão, mas também como um canal que proporcione debates ou discussões sobre os principais assuntos de interesse para a sociedade brasileira. Exemplo disso ocorreu quando o Ministro Luis Fux convocou uma audiência pública, com especialistas da área, para tratar sobre a questão das TVs por assinatura, após o recebimento de aproximadamente 15 mil relatos que chegaram até a Central do Cidadão. Há que se levar em consideração que faltam políticas que provoquem a sociedade para que as pessoas saibam do seu papel como sujeitos ativos que podem e devem exercer o direito de se comunicar com estes canais de comunicação, sejam eles ouvidorias ou a própria Central do Cidadão, como no caso estudado.

REFERÊNCIAS

ÁGUILA, Rafael Del. **La Participación Política como generadora de educación cívica y gobernabilidad**. In: Revista Iberoamericana de Educación, número 12. Disponível em: <http://www.campus.oie.org>. Acesso maio 2013.

AMARAL, Marcos Túlio Filho. **O ombudsman e o controle da administração**. São Paulo/ Ed. da USP/ Ícone, 1993.

AMORIM, Maria Salete Souza de. **Cidadania e Participação Democrática**. Anais do II Seminário Nacional de Movimentos Sociais, Participação e Democracia. UFSC, Florianópolis, 2007.

AZAMBUJA, Darcy. **Teoria geral do Estado**. 21. ed. Porto Alegre; Globo, 1982. p. 215

BARROSO, Celso Leite. **Ombudsman: corregedor administrativo**. Rio de Janeiro: Zahar, 1975. 148p.

BASTOS, Marco Aurélio. **A ouvidoria pública no Paraná**. 2006. Monografia, Curso de Especialização em Administração Pública, Unibrasil, 2006.

BEZERRA, Helga Maria Saboia. **Defensor do Povo: origens do instituto do Ombudsman e a malograda experiência brasileira**. Direito, Estado e Sociedade, n.36 p. 46 a 73 jan/jun 2010

BISCARETTI DI RUFFIA, Paolo. **Direito constitucional**. Instituições de direito público. Tradução de Maria Helena Diniz. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1984. p. 373.

BOBBIO, Norberto. **O futuro da democracia**. São Paulo: Paz e Terra, 2004.

BOBBIO, Norberto. **A Teoria das Formas de Governo**. 10 ed. Trad. Sérgio Bath. Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 1998, p. 108.

BOBBIO, Norberto. **Estado, governo, sociedade: para uma teoria geral da política**. Tradução Marco Aurélio Nogueira. 12. ed. São Paulo: Editora Paz e Terra, 2005, p. 135.

BOBBIO, Norberto. **Quais as alternativas para a democracia representativa?** In: O marxismo e o Estado. Rio de Janeiro: Graal, 1979, p. 49.

BONAVIDES, Paulo. **A Constituição aberta**. Belo Horizonte: Del Rey, 1993, p. 13.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Central do Cidadão. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=centralDoCidadaoAcessoInformacao>. Acesso em: 20 abr. 2014.

CANOTILHO, Joaquim Gomes. 5. ed. **Direito constitucional**. Coimbra: Almedina, 1991.

CENTURIÃO, Alberto. **Ombudsman: a face da empresa cidadã: como e por que instalar uma ouvidoria**. 1ª ed. São Paulo: Educator, 2003.

CONSTENLA, Carlos. **Teoria e Práctica del Defensor del Pueblo**. Bogotá/México/Madrid/Buenos Aires, 2010. 415 p.

DURKHEIM, Émile. **As regras do método sociológico**, São Paulo: Cia. Editora Nacional, 1960.

GÁRCIA-PELAYO, Manuel. **Derecho constitucional comparado**. Madri: Alianza, 1984, p. 183.

GOMES, Manoel Eduardo Alves Camargo e. **A institucionalização do ombudsman no Brasil**. Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro, v. 167, p.1-21, Jan./Mar. 1987.

GOZAINI, Osvaldo Afredo. **El defensor del pueblo**. Buenos Aires: Ediar, 1989. 288p.

JUNIOR, Wallace Paiva Martins. **Controle da Administração Público pelo Ministério Público (Ministério Público Defensor do Povo)**. São Paulo: Ed. Juarez de Oliveira, 2002.138 p.

KELSEN, H. **A Democracia**. Trad. Ivone Catilho Benedetti, Jefferson Luiz Camargo, Marcelo Brandão Cipolla e Vera barkow. 2 ed. São Paulo: Matins Fontes, 2000, p. 98.

LIJPHART, Arend. **Democracies** New Haven and London, Yale: University Press, 1984, p. 203.

LYRA, Rubens Pinto (org.). **Ouvidorias e Ministério Público: as duas faces do ombudsman no Brasil**. João Pessoa: Ed. UFPB, 2010, 195 p.

_____. **A Ouvidoria Pública e A Questão da Autonomia**. João Pessoa, 2009.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E.D.A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

LUQUE, Luis Aguiar de. **Democracia Directa y Derecho Constitucional**. Madrid: Revista de Derecho Privado, 1977. p. 69

MONTESQUIEU. **O Espírito das Leis**. São Paulo: Abril Cultural, 1973, Livro Décimo Primeiro, Capítulo VI

MENDES, Antônio Carlos. **Introdução à teoria das inelegibilidades**. São Paulo: Malheiros, 1994, p. 18-19.

NADER, Paulo. **Introdução ao estudo do direito**. 9. ed, Rio de Janeiro. Forense, 1994, p.298.

REIF, Linda C. **The Ombudsman, Good Governance and the Internacional Human Rights System**. 1ª ed. Leiden: Martines Hjhoff Publishers, 2004.

ROMANO, Santi. **Princípios de direito constitucional geral**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1977.

ROUSSEAU, Jean Jacques. **Do Contrato Social**. São Paulo: Nova Cultural, 1987

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia Científica: guia para eficiência nos estudos**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/centralCidadao/mensagem.asp>
Acesso em: 07 set. 2013.

SANTÍN, Janaína Rigo. **O provedor de justiça europeu e a democratização das instituições comunitárias**. Revista Brasileira de Política Internacionalt, 2012.

SECCHIN, Lenise Barcellos de Mello. **Controle Social**: transparência das políticas públicas e fomento ao exercício de cidadania. Revista da CGU / Presidência da República, Controladoria-Geral da União. Ano III, nº 5, Dezembro/2008. Brasília: CGU, 2008.

SILVA, José Afonso da. **Poder constituinte e poder popular**, 2000, p. 45.

_____. **Curso de direito constitucional positivo**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990.

SILVA, Marcos Alegre. **Demandas Atendidas**: Central do Cidadão do Supremo completa cinco anos. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2013-jul-03/marcos-alegre-silva-central-cidadao-supremo-completa-cinco-anos>. Acesso em: 09 jul. 2014.

SOARES, G.F.S. **Estudos De Direito Comparado (I)** O Que é a "Common Law", em particular, a dos EUA. Ministério das Relações Exteriores, 1997.

SOUSA, Silvio Vanderlei Araujo e SOUSA, Alisson Santos de. **A Importância das Ouvidorias Municipais como Instrumento de Participação Popular**: Um Estudo Descritivo exploratório em Três Municípios da Região Metropolitana de Salvador. ENAPG. São Paulo/SP, 2006.

TEIXEIRA, E. C. **Sociedade Civil e Participação Cidadã no poder Local**. Salvador: Série UFBA em campo, 2000

VIEIRA, Pedro Capra. **“REFERENDO: Mecanismo de Democracia Direta no Espaço Europeu”**. Pedro Capra Vieira, 2009.

VISMONA, Edson Luiz et al. **A ouvidoria no Brasil**. 1ª ed. São Paulo: ABO, 2001.

Resolução nº 361, de 21 de maio de 2008. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/ARQUIVO/NORMA/RESOLUCAO361-2008.PDF>. Acesso em: 20 abr. 2014.