

8

FAKE NEWS E AGRESSÕES VIRTUAIS: O PAPEL DA OUVIDORIA DA ALEPE

Douglas Stravos Diniz Moreno¹



RESUMO: As ouvidorias representam um modelo bem-sucedido da moderna administração pública inspirada nos ideais de boa governança, participação e controle social. Por meio desse canal, o cidadão sugere, critica, elogia, obtém informações, consegue respostas oficiais às suas demandas no prazo legal e o mais importante: as respostas estão aptas juridicamente a produzir seus efeitos. Essa nova condição se distingue da relação informal entre a sociedade e o poder público, em que há grande possibilidade de divulgação de notícias falsas ou *fake news*, direcionadas contra instituições públicas e seus agentes públicos, com base em fontes inseguras. Por sua vez, o uso do canal da ouvidoria deve obedecer aos critérios de urbanidade e boa-fé por parte do cidadão, não sendo desejável a realização de reclamações e denúncias ofensivas que venham a configurar crime contra a honra nas suas várias modalidades. Mas o que fazer quando ocorrem essas irregularidades no manuseio da informação e na realização de demonstrações ofensivas? Este estudo investiga o papel da Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco (Alepe) no combate às *fake news* e na resposta às manifestações sofridas pela instituição e seus agentes públicos nos meios eletrônicos.

Palavras-chave: Ouvidoria da Alepe. *Fake News*. Agressões Virtuais. Lei de Acesso à Informação. Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

¹ Procurador Legislativo e Ouvidor Executivo da Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco. Bacharel em Direito pela UFPE. Especialista em Direito Público e Privado pela Faculdade de Direito de Lisboa. Master of Administrative Law (LLM) pela Victoria University of Wellington, Nova Zelândia. Autor convidado.

1. INTRODUÇÃO

Este artigo visa explorar o papel das ouvidorias públicas, notadamente o da Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco (Ouvidoria da Alepe), no tratamento das notícias falsas ou *fake news*, bem como das agressões sob o formato de manifestações que porventura sejam realizadas contra o Parlamento e seus agentes públicos.

O Dicionário de Cambridge conceitua *fake news* como sendo histórias falsas que, ao manterem a aparência de notícias jornalísticas, são disseminadas pela internet (ou por outras mídias), sendo normalmente criadas para influenciar posições políticas, denegrir ou distorcer a imagem e a honra dos ofendidos, ou ainda como fontes de piadas.² O impacto das *fake news* no setor público é preocupante. A desinformação causada pela difusão de notícias falsas prejudica sobretudo a formação do pensamento crítico e a reputação de instituições e seus agentes públicos.

A abordagem doutrinária deste tema, sob a ótica das ouvidorias, ainda é incipiente, uma vez que somente em junho de 2019 foi decorrido o prazo da *vacatio legis* prevista pela Lei Federal nº 13.460³, de 26 de junho de 2017, que disciplinou de forma mais proativa a atuação das ouvidorias no setor público, sendo a análise realizada neste trabalho meramente de interpretação sistemática das normas legais vigentes e das novas diretrizes na seara administrativa.

Contudo, o tema urge como oportuno para debate, uma vez que, nas eleições gerais de 2018, as redes sociais exerceram papel fundamental no debate político. Um confronto de notícias falsas e agressões virtuais se instalou nas plataformas digitais,

produzindo efeitos jamais experimentados, dificultando a percepção do que era verdadeiro ou manipulado.

A velocidade da propagação de notícias na internet, sejam elas verdadeiras ou falsas, além das ofensas por intermédio dos meios eletrônicos, revelou-se um grande desafio. A mídia tradicional passou a não ser mais a referência única ou mais relevante de informação. E o que circulou nas redes sociais tornou-se o novo termômetro do mundo político e a pauta principal na formação da opinião pública.

Considerando que a Ouvidoria da Alepe atua como gestora das informações e canal qualificado das manifestações realizadas pela sociedade envolvendo o Parlamento e seus agentes, este estudo sugere uma reflexão sobre a atuação da Ouvidoria da Alepe diante de notícias falsas sobre a instituição que ela representa e das manifestações de cunho agressivo contra o Legislativo e seus agentes públicos, com reflexos nas esferas penal e civil.

2. FAKE NEWS E A OUVIDORIA DA ALEPE

2.1 A INFORMAÇÃO OBTIDA POR MEIO DA OUVIDORIA DA ALEPE COMO FONTE LEGAL

A Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) e a Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), consolidaram os modelos de ouvidorias públicas e serviços de informação ao cidadão (SICs) como canais de contato qualificados que a sociedade possui para obter do poder público um posicionamento formal sobre uma manifestação realizada ou um pedido de

² Disponível em: <<https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles/fake-news>>. Acesso em: 25 out. 2019.

³ Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;

II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

acesso à informação.

Neste entendimento é que a Ouvidoria da Alepe foi instituída pela Lei nº 15.161, de 27 de novembro de 2013, e passou a atuar no serviço de informação ao cidadão e nas manifestações via meios físicos e eletrônicos. A Ouvidoria da Alepe também atua no aperfeiçoamento do Portal da Transparência e na elaboração e atualização da Carta de Serviços, dentre outras atividades vocacionadas a imprimir maior transparência, participação e controle social na Alepe.

Em que pese a sua gestão sobre a informação, a Ouvidoria da Alepe não é o órgão responsável pelo mérito da informação que é entregue ao cidadão. As ouvidorias públicas, de modo geral, não adentram nos aspectos técnicos dos quais não detêm competência, não realizam uma apreciação se os dados numéricos que lhe são repassados pelo setor estão certos ou errados, não investigam denúncias que foram protocoladas, nem tampouco podem substituir o órgão ou agente público titular da informação que se persegue.

A Ouvidoria da Alepe atua monitorando os prazos legais e pode até avaliar se a resposta que foi dada pelo departamento competente corresponde ao pedido ou se todos os itens foram respondidos, devolvendo ao setor para que ela seja complementada. Mas o que a torna essencial na instituição é o exame prévio que realiza da

manifestação, se os critérios legais foram atendidos para que o pedido de acesso à informação ou a manifestação sejam encaminhados internamente para uma resposta. Uma vez ultrapassado esse filtro, o pedido ou a manifestação ficam suscetíveis de supervisão pela Presidência da Casa e são devolvidos à Ouvidoria da Alepe com a reposta para que se dê ciência ao interessado.

Com fundamento na legislação vigente que consolidou as ouvidorias no cenário da administração pública, para que uma informação ou resposta tenha esse *status* oficial da instituição, ela precisa ter sido baseada nos mecanismos de transparência ativa e passiva. Isso porque tanto a Lei nº 15.224/2013⁴ como a Lei nº 13.460/2017⁵ estabeleceram expressamente que é esse o caminho para que o cidadão possa interagir formalmente com a Alepe, existindo requisitos necessários, limitações e prerrogativas estabelecidas em lei.⁶

De maneira didática, a transparência ativa é a divulgação de dados por iniciativa do próprio setor público, ou seja, quando a instituição torna públicos os seus atos e os insere na página oficial da instituição na internet e no seu Portal de Transparência. A transparência passiva ocorre quando o cidadão provoca a instituição a emitir informação ou resposta sobre o seu pedido, pois os dados que

⁴ Lei nº 15.224/2013

Art. 2º A Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco garantirá o acesso à informação, que será franqueado, mediante procedimentos objetivos e ágeis de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

⁵ Lei nº 13.460/2017

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10 A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

⁶ Lei nº 15.224/2013

Art. 8º O pedido de acesso à informação deverá conter:

I - nome completo do Requerente;

II - número de documento de identificação válido;

III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e

IV - endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Parágrafo único. São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação de interesse público.

Art. 9º Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados; ou

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados, que não seja de competência da Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco.

procura não estão ao seu alcance nos mecanismos de transparência ativa.

A imprescindibilidade da ouvidoria então se revela evidente no novo contexto legal. Caso a resposta ou informação pudesse ser recebida diretamente dos órgãos internos ou dos agentes públicos da instituição, sem passar pela ouvidoria, não haveria a necessidade da regulação em comento. Se esse disciplinamento ocorre, é porque a passagem da manifestação pela ouvidoria com a obtenção de resposta tem um significado relevante.

Por esse motivo, se alguém objetiva criticar o funcionamento da Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco ou a atividade exercida pelos seus agentes públicos, por exemplo, e o faz com base em alguma fonte, há de ser indagado se a informação na qual está baseada a crítica foi obtida mediante os mecanismos de transparência ativa ou passiva.

Se, por acaso, alguma informação ou resposta for obtida diretamente dos agentes públicos e dos departamentos da Alepe, sem passar por esses mecanismos de transparência, esse dado não tem, necessariamente, o condão de vincular a instituição. Nesse caso, responsabiliza-se pela sua integridade ou por seu mérito tão somente quem a forneceu e/ou transmitiu.

Evidentemente, se aquele que a disponibiliza diretamente está investido nos poderes de representação legal da Alepe, função que é naturalmente exercida pelo presidente ou a quem foi delegada essa representatividade, a informação ou a resposta à manifestação vincula a instituição.

Uma vez possuidor da informação ou da resposta obtida por intermédio dos mecanismos de transparência, a exemplo da Ouvidoria da Alepe, o cidadão está auto-

rizado a usar a deliberação havida dos órgãos internos da Assembleia com o status de informação oficial e vinculante, ou seja, esse é o posicionamento institucional válido juridicamente, haja vista que ele foi proveniente de uma fonte oficial e segura.

Portanto, se alguém produz algum comentário que envolva a Alepe como instituição e divulga nas redes sociais ou em algum blog, tomando como base uma informação ou resposta fiel obtida por intermédio dos mecanismos de transparência, a exemplo do canal da Ouvidoria da Alepe, sem alterar indevidamente o seu conteúdo, essa notícia não pode ser considerada *fake news*, pois tem lastro em fonte legal com credibilidade e força jurídica.

2.2 O PAPEL DA OUVIDORIA NA MANUTENÇÃO DA INTEGRIDADE DAS INFORMAÇÕES E RESPOSTAS

É importante que a informação ou resposta obtida pelo canal da ouvidoria seja utilizada e divulgada com cautela pelo cidadão que a obteve, sempre citando a sua fonte e origem. Qualquer manipulação indevida do seu conteúdo pode caracterizar uma notícia falsa ou *fake news*, passando o usuário a responder pelo seu conteúdo ou pela interpretação pessoal que deu à informação obtida.

Para que não haja essa deturpação, de forma a banalizar a informação qualificada, faz-se necessário um posicionamento mais ativo das ouvidorias na sua missão de gestora de informações públicas. Com o advento da recente legislação que conferiu às ouvidorias públicas maior atuação, há uma determinação legal de que seja crescente a sua atuação proativa na instituição, além do zelo como gestora da informação.⁷

Neste sentido, a Ouvidoria da Alepe

⁷ É o que prescreve o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017):

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

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei; [HYPERLINK "https://www.jusbrasil.com.br/topicos/157213352/art-13-inc-iv-da-lei-13460-17"](https://www.jusbrasil.com.br/topicos/157213352/art-13-inc-iv-da-lei-13460-17)

VI- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

deve, sempre que possível, adotar as providências necessárias para que a informação ou resposta que ela disponibilizou ao cidadão seja preservada, identificando eventual manipulação que altere indevidamente o seu conteúdo e adotando providências para ser corrigida qualquer distorção dos seus termos.

De modo a cooperar com a integridade das informações que são veiculadas sobre a instituição e seus agentes, os setores administrativos da Alepe, notadamente a Superintendência de Comunicação Social, podem exercer importante parceria no sentido de alertar a Ouvidoria sempre que houver o uso indevido dessas informações, seja nas plataformas digitais e redes sociais, seja no rádio, televisão, jornais, dentre outros veículos de informação.

Trata-se de uma necessidade essencial: distinguir se uma notícia sobre a Alepe foi baseada em uma informação ou resposta obtida pelos mecanismos de transparência que a instituição disponibiliza, a exemplo do canal da Ouvidoria, ou se ela foi alcançada de modo informal. Esta atividade é de fundamental importância para a preservação da imagem da Casa Legislativa e dos seus integrantes e tende a ser uma prática futura nos debates e discursos dos agentes políticos.

2.3 SUPERVISÃO DAS *FAKE NEWS* PELA OUVIDORIA DA ALEPE

Diversas situações podem ocorrer de modo a desafiar a integridade das informações produzidas e custodiadas em uma instituição pública. Se um blog, por exemplo, resolve difundir a notícia de que a Assembleia Legislativa realiza gastos com determinada atividade ou que um deputado estadual tem empregado parentes em seu gabinete, não se pode emprestar credibilidade se essa informação não tem lastro nos mecanismos de transparência ativa e passiva disponibilizados pela Casa Legislativa, podendo se configurar como *fake news*.

Outra circunstância bem comum de

uso indevido da informação tem ocorrido nos debates políticos ou entrevistas. O uso de estatísticas, percentuais e indicação de montantes pelos políticos tem sido uma estratégia de marketing bem utilizada para denotar a eficiência de uma gestão ou o domínio do assunto por um dos interlocutores, não sendo as declarações que são firmadas confrontadas para saber se estão de acordo com a verdade.

Assim, se dados são divulgados em sites sobre a Alepe e/ou sobre deputados estaduais, a exemplo do número de faltas, gastos da instituição, votações, valores de contratos administrativos, dentre outros temas, sem que haja remissão específica à fonte legal dessas informações, é possível que se esteja diante de uma *fake news*.

Portanto, é salutar que todos aqueles que vão atuar, tendo como matéria-prima a informação de determinada instituição e seus agentes públicos, sejam instruídos a construir seus argumentos, artigos e estudos com base nos mecanismos de transparência ativa ou passiva, sob pena de ensejar medidas preventivas e de responsabilidade por criar e/ou difundir uma notícia falsa ou *fake news*.

2.4 MEDIDAS A SEREM TOMADAS

Uma das medidas fundamentais para a prevenção das *fake news* é conscientizar e esclarecer a sociedade sobre o que é uma informação ou resposta oficial da instituição, distinguindo-a daquelas que são obtidas sem fundamento na Lei de Acesso à Informação e no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

À Ouvidoria da Alepe deve ser deferido um papel fundamental para essa conscientização, ainda que gradativa, da sociedade, no sentido de que o cidadão possa identificar quando uma notícia é baseada em fontes legais e quando ela foi obtida informalmente.

Sobre a Alepe e seus agentes públicos, a primeira indagação que alguém deve realizar é se aquela informação que está

sendo divulgada teve lastro nos mecanismos de transparência ativa e passiva, ambos supervisionados pela Ouvidoria da Alepe. Se isso não ocorre, é importante que seja esclarecido que esta não é necessariamente a posição oficial da instituição.

É fundamental ressaltar que a Lei nº 15.224/2013, no seu artigo 17, § 2º, prevê expressamente a responsabilização do cidadão que realiza o uso indevido de informação obtida que venha a ferir as liberdades e garantias individuais, a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, o que sinaliza que a Ouvidoria deve adotar mecanismos proativos.

Mesmo no caso das informações públicas, é importante que elas sejam transmitidas ou disseminadas tais como elas são, pois qualquer edição indevida ou manipulação do seu conteúdo pode causar um desvirtuamento danoso à instituição e seus agentes públicos.

Assim sendo, a Ouvidoria da Alepe deve tomar as seguintes providências, caso seja identificado que a informação ou resposta obtida tenha sido utilizada de forma indevida ou alterada:

- a) Esclarecer que aquela informação não é oficial e não vincula a instituição;
- b) Providenciar para que a parte responsável pela manipulação indevida - a exemplo de site ou blog - seja notificada para corrigir a informação distorcida;
- c) Comunicar a Presidência da Alepe para ciência da violação, e
- d) Avaliar o encaminhamento do caso à Procuradoria da Alepe para eventual ação de apuração de responsabilidades.

3. MANIFESTAÇÕES AGRESSIVAS

3.1 REALIZADAS PERANTE A OUVIDORIA DA ALEPE

Uma questão intrigante diz respeito às manifestações que são realizadas perante

as ouvidorias públicas e o tratamento que deve ser dado às mensagens de cunho agressivo, ou seja, que apresentam um conteúdo difamatório, calunioso, suscetível de responsabilização tanto na esfera penal como na cível.

De acordo com a definição legal, a calúnia se caracteriza por ser uma imputação falsa de um fato criminoso a alguém. A injúria pode ser qualquer ofensa à dignidade, e a difamação representa a imputação de ato ofensivo à reputação de alguém. Outra manifestação realizada que pode ser enquadrada nos tipos penais de crimes contra a honra é o crime de denúncia caluniosa, quando se provoca a abertura de processo embora se saiba que o denunciado é inocente.

Eis o que prescreve o Código Penal Brasileiro:

Art. 138 - Caluniar alguém, imputando-lhe falsamente fato definido como crime;

Art. 139 - Difamar alguém, imputando-lhe fato ofensivo à sua reputação;

Art. 140 - Injuriar alguém, ofendendo-lhe a dignidade ou o decoro.

Art. 339. Dar causa à instauração de investigação policial, de processo judicial, instauração de investigação administrativa, inquérito civil ou ação de improbidade administrativa contra alguém, imputando-lhe crime de que o sabe inocente:"

§ 1º - A pena é aumentada de sexta parte, se o agente se serve de anonimato ou de nome suposto.

§ 2º - A pena é diminuída de metade, se a imputação é de prática de contravenção.

Esses tipos penais estão previstos no Código Penal e são considerados crimes contra a honra, inclusive podendo ser vítima a pessoa jurídica. Outra fonte importante para o enquadramento de condutas ilícitas e penais é a Lei nº 12.965/2014, conhecida como Marco Civil da Internet, que pode permitir a identificação do autor da manifestação realizada pelas redes sociais e meios eletrônicos.

Importante mencionar que serão

tratadas inicialmente neste capítulo as manifestações previstas na Lei nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, quais sejam: as reclamações e denúncias que foram direcionadas à ouvidoria por usuário identificado ou que pediu restrição de acesso à sua identidade, seja por meio eletrônico (e-mail, formulário) ou físico (correspondência, redução a termo).

As ouvidorias públicas, por lidarem essencialmente com manifestações realizadas pelos cidadãos, a exemplo de reclamações e denúncias, têm se deparado com provocações que exigem a sua atuação, seja para reafirmar a integridade da fonte segura que representam, seja para avaliar a necessidade de encaminhamento desse tipo de manifestação para a adoção das providências legais.

A experiência com o pleito eleitoral de 2018 - que continua a produzir efeitos para as instituições públicas e seus integrantes - tem provocado intenso debate sobre eventuais medidas que podem ser tomadas para coibir as agressões direcionadas ao mundo político, desde que não fira o uso regular do direito à liberdade de expressão ou liberdade de imprensa.

Deste modo, é possível indagar se uma manifestação com conteúdo agressivo, protocolada pelo canal da Ouvidoria da Alepe, pode ser recebida e encaminhada ao setor ou agente público para a resposta prevista em lei. Em outras palavras, uma manifestação desse porte pode ser considerada válida para receber o tratamento previsto na Lei nº 13.460/2017?

A questão é importante, uma vez que à Ouvidoria da Alepe não é dado fazer incursões sobre o mérito do pedido, não sendo possível deixar de remeter uma reclamação ou denúncia por achar descabida ou inadvertida. O órgão realiza tão somente um trabalho de filtragem para verificar se a

manifestação se refere à atividade desenvolvida pelo Parlamento estadual e seus agentes.

Desse modo, a Ouvidoria da Alepe não tem competência para afirmar se a manifestação é caluniosa ou não, sobretudo quando há tipificação penal específica nesse sentido a ser atribuída por autoridade competente, e não lhe cabe examinar se estão presentes os requisitos para a instauração de procedimento criminal contra o usuário.

A despeito das consequências na área penal, não resta dúvida que uma manifestação que contém em seu bojo um teor agressivo, com palavrões, ofensas à reputação e à dignidade de algum agente público ou até mesmo à própria instituição, constitui uma ofensa.

É o que está disposto na Lei nº 13.460/2017:

Art. 8º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

Assim, parece incompatível o recebimento de uma manifestação dessa natureza com o tratamento de respeito que se espera do usuário ao pretender utilizar o canal de comunicação da ouvidoria. A Carta de Serviços da Alepe é o documento que regula esta relação, e a violação dos seus termos pelo usuário pode inviabilizar a obtenção de qualquer direito.⁸

Presume-se que a conduta mais apropriada para a Ouvidoria da Alepe, nessas circunstâncias, seria devolver a manifestação para que o usuário tenha ciência das consequências que poderão lhe ser imputadas, solicitando uma retificação do seu conteúdo para que o pedido seja efetivamente enviado para resposta.

As advertências são necessárias uma vez que tem sido prática muito comum a instauração de processos ou procedimentos contra agentes políticos, especialmente

⁸ Carta de Serviços da Alepe. Disponível em: <<http://www.alepe.pe.gov.br/wp-content/uploads/2019/08/carta-de-servico-02-2019.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2019.

em campanhas eleitorais, para criar um fato eleitoral ou uma notícia que venha a prejudicar a reputação do candidato. O canal da ouvidoria não pode servir para esse propósito.

Entretanto, caso não seja retificado o seu conteúdo, não resta alternativa à Ouvidoria da Alepe senão enviar a manifestação para uma possível resposta do que pode ser aproveitado dessa manifestação, dando ciência à Procuradoria da Alepe ou à assessoria do agente político envolvido para que avalie a necessidade de tomar as devidas medidas judiciais cabíveis contra o usuário ofensor.

3.2 REALIZADAS NAS REDES SOCIAIS

Uma questão também delicada diz respeito às manifestações agressivas quando realizadas nas redes sociais. No Facebook e no Instagram, por exemplo, tem sido comum a veiculação de comentários ofensivos quando é publicada alguma notícia ou atividade da Alepe em sua página oficial eletrônica.

Há ouvidorias que ainda não adotaram as redes sociais como ferramenta de comunicação para o recebimento de manifestações do cidadão à luz da Lei nº 13.460/2017, embora seja uma tendência para o futuro. Nesse caso, as manifestações, apesar de estarem representando uma reclamação ou denúncia em potencial, ainda não podem ser encaminhadas pela ouvidoria para os procedimentos internos de resposta.

Logo, como a Ouvidoria da Alepe ainda não atua nas redes sociais, é recomendável que a Superintendência de Comunicação Social da Alepe desenvolva sistema ou programa de resposta imediata e/ou esclarecimento dos fatos em espaço da própria rede social, tendo como apoio os

mecanismos de transparência da Alepe como fonte e/ou indicando o canal da ouvidoria para que o usuário possa optar por esse meio se a manifestação assim requerer.

Esse tipo de atuação é fundamental, pois o uso das redes sociais para espalhar denúncias ou reclamações sem uma contrapartida do órgão atingido se avoluma na internet, e a rápida intervenção previne a disseminação das *fake news* e a prática de crimes cibernéticos.

Caso as manifestações tenham conteúdo ofensivo, há necessidade de que o usuário infrator seja alertado sobre as consequências de ordem penal e civil, caso mantida e difundida a publicação agressiva pelas redes, que pode ser um comentário ou um vídeo. Outra possibilidade para quem gerencia as redes sociais é remeter o caso para a Procuradoria da Alepe, a fim de investigar a possibilidade de crime cibernético com fundamento na Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet)⁹, a adoção de medidas visando a interpelação do ofensor e a retirada do conteúdo pelos provedores.

Em diversas ocasiões, algumas procuradorias de casas legislativas já foram instadas a atuar nesse sentido¹⁰, solicitando a retirada das postagens ofensivas nas redes sociais contra a instituição que ela representa e/ou contra os seus membros, assim como sugerindo aos agentes públicos atingidos a propositura de queixa crime ou ação penal, além da promoção de desagravo público. O Judiciário já se manifestou em diversas ocasiões favoravelmente aos direitos de personalidade quando em conflito com o direito de liberdade de expressão e imprensa.

Nesse sentido, o STJ, em trecho do acórdão que julgou o Recurso Especial 1328914/DF, assim pontificou:

⁹Lei nº 12.965/2014. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 25 out. 2019.

¹⁰Vide Processo número 703806-40.2017.8.07.0000/DF (PJe) ajuizado pela Advocacia do Senado.

Em se tratando de questões políticas, e de pessoa pública, como o é um Senador da República, é natural que haja exposição à opinião e crítica dos cidadãos, da imprensa. Contudo, não há como se tolerar que essa crítica desvie para ofensas pessoais. O exercício da crítica, bem como o direito à liberdade de expressão não pode ser usado como pretexto para atos irresponsáveis, como os xingamentos, porque isso pode implicar mácula de difícil reparação à imagem de outras pessoas -o que é agravado para aquelas que têm pretensões políticas, que, para terem sucesso nas urnas, dependem da boa imagem pública perante seus eleitores. Ao contrário do que entenderam o Juízo de primeiro grau e o Tribunal de origem, convém não esquecer que pessoas públicas e notórias não deixam, só por isso, de ter o resguardo de direitos da personalidade. Caracterizada a ocorrência do ato ilícito, que se traduz no ato de atribuir a alguém qualificações pejorativas e xingamentos, dos danos morais e do nexo de causalidade, é de ser reformado o acórdão recorrido para julgar procedente o pedido de compensação por danos morais. Recurso especial provido.

(REsp 1328914/DF, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/03/2014, DJe 24/03/2014)

3.3 REALIZADAS NA MÍDIA

Muitas manifestações sob a forma de reclamação e denúncia contra a Alepe e seus agentes públicos podem surgir na mídia tradicional, a exemplo de jornais, rádios, TVs e blogs. Quando exercidas de forma regular, elas representam legítimo exercício da liberdade de expressão ou liberdade de imprensa.

Em alguns jornais, por exemplo, disponibiliza-se um espaço para dar voz ao leitor, e muitas vezes surgem manifestações que representariam, em tese, uma reclamação ou denúncia, à luz do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público. Do mesmo modo, deve ser examinada com atenção

uma matéria publicada em um blog com denúncia contra um deputado estadual, ou também uma reclamação contra a Alepe em uma entrevista de rádio, por exemplo.

Em que pese não terem sido formuladas nos moldes previstos pela Lei nº 13.460/2017 para que haja uma resposta oficial da instituição, isto não significa que elas devem ser desprezadas. Essas manifestações realizadas fora do canal da Ouvidoria da Alepe não têm o condão de instaurar o rito previsto em lei, entretanto, devem ser acompanhadas pelos setores que atuam sobre a gestão de informação da Casa. No caso, a Superintendência de Comunicação Social e a Ouvidoria da Alepe podem dialogar e verificar quais providências devem ser tomadas.

As assessorias dos gabinetes dos deputados estaduais também devem ficar atentas e podem contar com o apoio da Ouvidoria quando as reclamações e denúncias são dirigidas aos parlamentares e não à instituição.

É fundamental que essas manifestações não sejam desconsideradas, sobretudo quando podem atingir a imagem da instituição e seus agentes públicos, devendo sempre que possível ser respondidas de maneira adequada e rápida para que o contraditório seja exercido diante de uma crítica ou denúncia infundada, prevenindo a disseminação de *fake news*.

Do mesmo modo que nas redes sociais, se há excesso ou abuso da liberdade de expressão e/ou de imprensa, há necessidade de adoção dos mesmos mecanismo de prevenção previstos para o uso ofensivo nas redes sociais. Remete-se a manifestação agressiva para a Procuradoria da Alepe para que as medidas judiciais sejam adotadas, garantindo-se o direito de resposta e a punição de eventual prática de crime contra a honra.

3.4 REALIZADAS SOB ANONIMATO

A reclamação e/ou denúncia identificadas se distingue da chamada comunicação de irregularidade. Esta última tem sido

tipificada como uma mensagem encaminhada às ouvidorias comunicando a existência de uma ilegalidade ou irregularidade, com ou sem evidências, mas na qual não há identificação do autor da manifestação.

Enquanto que na denúncia identificada há o dever de seus termos serem apreciados pelo Parlamento, por meio dos seus órgãos competentes, a comunicação de irregularidade, apesar de também merecer ser analisada, será tratada de maneira discricionária. Ou seja, esta será considerada dentro de um contexto com outros indícios e provas, mas, diferentemente da denúncia identificada, não há obrigatoriedade de resposta no prazo legal, nem obviamente ciência das decisões adotadas ao denunciante anônimo.

A “denúncia anônima”, como é popularmente conhecida, será avaliada pelos setores administrativos do Legislativo para que realizem a investigação preliminar sobre o seu aproveitamento ou a instauração de eventual processo que apure o que foi apontado. Essa prática já era adotada por muitas casas legislativas, antes mesmo da Lei nº 13.460/2017, a exemplo dos trabalhos das Comissões Parlamentares de Inquérito, quando era muito comum o recebimento de denúncias anônimas, as quais ajudavam nos trabalhos investigativos.

Mas o que acontece se uma comunicação de irregularidade ou “denúncia anônima” é realizada por meio do canal da ouvidoria pelo meio eletrônico ou divulgada nas redes sociais cujo conteúdo seja uma ofensa a alguém ou à instituição, configurando-se crime contra a honra?

Devido ao avanço da tecnologia, o anonimato eletrônico vem sofrendo intenso combate, e a ideia que ganha força é a de que não haveria possibilidade prática de divulgação de conteúdo anônimo na internet, uma vez que todos os acessos feitos na rede são passíveis de gerar a localização do responsável por meio dos IPs. Ainda que determinado conteúdo não esteja assinado, seu autor seria sempre identificável.

Portanto, em que pese a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) ter estimulado a diversidade de opiniões e liberdade de crítica na internet (art. 2º, caput), os atos ilícitos praticados no ambiente da internet não são diferentes daqueles que ocorrem no mundo real, razão pela qual seus autores podem ser penalizados civil e criminalmente (art. 7º, I da Lei nº 12.965/2014).

Na área eleitoral, o artigo 57-D, caput, da Lei nº 9.504/97, prescreve que é “vedado o anonimato durante a campanha eleitoral, por meio da rede mundial de computadores – internet, assegurado o direito de resposta [...]”. De acordo com o § 2º desse mesmo artigo, sua violação sujeita o responsável à multa no valor de R\$ 5 mil a 30 mil.

Na própria tipificação do crime de denunciação caluniosa, o cometimento do ato sob anonimato representa um aumento da pena. Há possibilidade de tipificação penal também quando há a realização de “trote” através do telefone que é disponibilizado ao cidadão pela Ouvidoria.

Logo, em que pese uma comunicação de irregularidade ser considerada para o propósito de estimular a participação e o controle social, o anonimato não poder ser utilizado como escudo para que crimes sejam perpetrados nos meios eletrônicos e redes sociais, disseminando ofensas. Tanto a Ouvidoria da Alepe quanto a Superintendência de Comunicação Social podem encaminhar esse tipo de manifestação para a Procuradoria da instituição. Mediante ordem judicial, podem-se obter dos provedores de conexão e de acesso a aplicações da internet os registros de conexão, além de outras informações que podem contribuir para a identificação do usuário ou do terminal.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebe-se que já existem fábricas de criação de notícias falsas espalhadas pelo mundo dentro de uma cadeia de conec-

xões cujo objetivo é viralizar conteúdos fantasiosos que produzam os efeitos desejados pelos seus mentores. São inventadas para se difundir um determinado argumento, sem oportunidade para o contraditório. Devido ao volume de *fake news* existentes, a busca de fontes confiáveis se torna uma grande necessidade na vida pública, sobretudo no ambiente político.

Mas, qual seria uma fonte confiável? No que concerne ao Poder Legislativo de Pernambuco, a informação obtida por meio dos mecanismos de transparência ativa e passiva é a resposta. Desde que essa informação seja utilizada adequadamente pelo usuário, o produto final apresenta um *status* relevante, pelo que a adoção desses mecanismos, a exemplo do canal da Ouvidoria da Alepe, deve ser uma tendência.

Em países como a Nova Zelândia, a definição legal do que seja uma informação oficial, como ocorre no *Official Information Act 1982*¹¹, ajuda substancialmente a identificar e combater as *fake news* e atua como um selo de qualidade para que a sociedade possa diferenciar uma informação oficial da instituição daquela obtida informalmente.¹²

Nessa linha de entendimento, faz-se necessário divulgar esses mecanismos, a exemplo do canal da ouvidoria, para que as pessoas priorizem a qualidade da informação que é perseguida. No serviço público, os gestores administrativos precisam adotar como meta essa nova modalidade de comunicação com a administração pública.

Dessa forma, tenta-se evitar que ocorram vazamentos, descentralização, violação da hierarquia administrativa e manipulação das informações produzidas e custodiadas na instituição. O fortalecimento do trabalho realizado pelas ouvidorias pode contribuir para essa mudança de

mentalidade.

Tanto as *fake news* devem ser combatidas com a remissão a uma fonte segura, como é o rito monitorado pela Ouvidoria da Alepe, como também devem ser refutadas as agressões virtuais ou crimes cibernéticos direcionados contra a Alepe e seus agentes públicos, pois o direito de realizar uma manifestação e obter uma resposta é amplo e protegido pela legislação vigente, com esteio na liberdade de expressão, liberdade de crítica e liberdade de imprensa, mas tal prerrogativa obedece a limites de urbanidade, ética e respeito.

Por força de lei, a Ouvidoria da Alepe deve atuar na prevenção e combate das notícias falsas e agressões virtuais, uma vez que, de acordo com o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, as ouvidorias têm a missão de auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei.¹³

Se essas cláusulas legais não são respeitadas com o uso moderado e razoável dessas manifestações, as ofensas praticadas devem ser combatidas e penalizadas, e as ouvidorias legislativas exercem papel de liderança na identificação dessas ofensas. E isso não significa dizer que as ouvidorias estão impedindo a manifestação dos usuários, mas sim conferindo seriedade a esse tipo de atividade para que seja uma constante na administração pública e produza os efeitos esperados pelo cidadão.

¹¹ Disponível em: <http://www.legislation.govt.nz/act/public/1982/0156/latest/DLM64790.html?search=ta_act_O_ac%40ainf%40anif_an%40bn%40rn_25_a&p=1>. Acesso em: 25 out. 2019.

¹² MORENO, Douglas. *Good Governance Practices LLM Research Paper Faculty of Law*. Victoria University of Wellington. 2008.

¹³ Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Vide art. 13, inciso IV. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm>. Acesso em: 25 out. 2019.