IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)
e-ISSN:2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 28, Issue 11. Ser. 2 (November. 2026), PP 13-18
www.iosrjournals.org

A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS NA EDUCAÇÃO BRASILEIRA: MARCOS NORMATIVOS, GESTÃO DEMOCRÁTICA E ESPECIFICIDADES FEDERATIVAS

The Importance of Public Ombuds Offices in Brazilian Education: Normative Frameworks, Democratic Management, And Federative Specificities

Esp. Ana Paula Edinger Saraiva[1], Dra. Valdelânia Ribeiro de Ribeiro[2], Dr. Teodoro Antunes Gomes Filho[3]

[1]*Licenciatura Plena em Pedagogia (UNINTER), Bacharelado em Direito (UNISINOS), Especialização em Filosofia (UFPEL).*
[2]*Licenciatura Plena em Biologia (UNISINOS), Especialização em Educação Inclusiva (Faculdade IBRA), Mestrado e Doutorado em Ciências (USP).*
[3]*Licenciatura Plena em Geografia (UFPEL), Especialização em Educação (UFPEL), Mestrado e Doutorado em Educação (UNISINOS).*

Resumo
Este artigo analisa a importância político-institucional das ouvidorias públicas no Brasil e fundamenta a necessidade de sua especialização temática para atender às demandas da educação nas esferas federal, estadual e municipal. Ancorada no artigo 37, § 3º, da Constituição Federal de 1988, na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e no Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017), a investigação examina a transição da ouvidoria de um modelo histórico de controle burocrático para uma instância de participação social, transparência ativa e mediação de conflitos. Mediante pesquisa qualitativa de abordagem sócio-histórica e procedimento teórico-documental, dialoga-se com a experiência consolidada das ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) para demonstrar a premência de um tratamento sistêmico no campo educacional. O estudo discute as peculiaridades das redes de ensino sob o pacto federativo da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/1996), abarcando a regulação e o ambiente acadêmico no âmbito federal, a infraestrutura e a carreira docente no nível estadual, e o acesso a vagas na primeira infância, a fiscalização de entidades conveniadas e a convivência escolar no nível municipal. Conclui-se que a consolidação de ouvidorias educacionais dotadas de escuta qualificada, salvaguarda de sigilo dos manifestantes e perfil mediador e não punitivo constitui instrumento basilar para a concretização da gestão democrática do ensino público e para a defesa do direito fundamental à educação de qualidade.

Palavras-chave: *Ouvidoria Pública; Educação Brasileira; Gestão Democrática; Pacto Federativo; Mediação de Conflitos; Lei nº 13.460/2017.*

Abstract
This article analyzes the political and institutional importance of public ombuds offices (ouvidorias públicas) in Brazil, establishing the necessity of their thematic specialization to address educational demands across federal, state, and municipal spheres. Grounded in Article 37, Paragraph 3, of the 1988 Federal Constitution, the Access to Information Act (Law No. 12,527/2011), and the Public Service User Protection Act (Law No. 13,460/2017), the inquiry examines the transition of the ombuds office from a historical model of bureaucratic control to an organ of citizen participation, active transparency, and administrative mediation. Employing a qualitative socio-historical approach with a theoretical-documentary research design, the study engages in a comparative dialogue with the consolidated experience of the Unified Health System (SUS) ombuds offices to demonstrate the urgency of a systemic framework in education. The study discusses the institutional singularities of educational networks under the federative architecture of the National Education Guidelines and Framework Law (Law No. 9,394/1996), encompassing regulatory challenges and higher education environments at the federal level, infrastructure and teacher staffing at the state level, and early childhood enrollment, partner school oversight, and school coexistence at the municipal level. It concludes that establishing specialized educational ombuds

offices equipped with qualified listening, whistleblower protection, and non-punitive mediation is essential to realizing democratic educational governance and safeguarding the fundamental right to quality education.

Keywords: *Public Ombuds Office; Brazilian Education; Democratic Management; Federative Pact; Conflict Mediation; Law No. 13,460/2017.*

Date of Submission: 03-11-2026 Date of Acceptance: 14-11-2026

I. INTRODUÇÃO

A consolidação democrática no Brasil contemporâneo pressupõe a contínua edificação de mecanismos institucionais que assegurem a transparência, a responsividade do poder público e a participação ativa da sociedade civil nos rumos da administração. O aperfeiçoamento da governança republicana transcende a realização periódica de pleitos eleitorais e requer instrumentos dialógicos de controle social sobre a oferta dos serviços públicos essenciais. Nesse horizonte, a ouvidoria pública desponta como uma das mais expressivas vias de interlocução entre os cidadãos e os órgãos de Estado, distanciando-se de concepções restritas que a reduzem a um mero protocolo receptor de queixas e reclamações para converter-se em ferramenta estratégica de aprimoramento da gestão pública, salvaguarda de direitos e mediação de conflitos.

No domínio da educação, consagrada como direito social fundamental pela Constituição Federal de 1988 (art. 6º e art. 205) e orientada pelo princípio constitucional da gestão democrática do ensino público (art. 206, inciso VIII; Lei nº 9.394/1996, art. 3º, inciso VIII), a estruturação de canais institucionais de escuta ganha particular relevância. A escola e a universidade constituem microssistemas sociais dinâmicos e plurais, permeados por tensões cotidianas que envolvem desde o acesso equitativo a matrículas e a precariedade de infraestruturas físicas até dilemas pedagógicos, condutas funcionais, relações interpessoais complexas e situações de vulnerabilidade social que repercutem diretamente na sala de aula.

A despeito dos avanços normativos trazidos pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e pela Lei de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017), a reflexão teórica e a prática administrativa no campo educacional ainda enfrentam uma carência de especialização setorial. Enquanto áreas afins, como a saúde coletiva, consolidaram redes integradas de ouvidoria, na educação as demandas dos usuários com frequência permanecem dispersas em canais genéricos da administração direta ou são submetidas a instâncias estritamente disciplinares, esvaziando sua potencialidade formativa e mediadora.

O objetivo deste artigo é analisar a função das ouvidorias públicas no Brasil sob os prismas histórico e normativo, delimitando e fundamentando a importância de sua criação especializada nas esferas educacionais federal, estaduais e municipais. Sustenta-se que a instauração de ouvidorias dedicadas especificamente à educação, orientadas pelos princípios da escuta qualificada, da preservação da identidade dos usuários e da mediação administrativa de caráter orientador e não punitivo, configura condição imperativa para materializar a gestão democrática e garantir a efetividade do direito à educação nos diferentes estratos da federação.

II. METODOLOGIA

O presente estudo desenvolve-se como uma pesquisa teórico-documental, de natureza qualitativa e cunho analítico-reflexivo. A opção pelo exame documental decorre da fecundidade dessa abordagem para desvelar os sentidos, os limites e as possibilidades emanados de leis, decretos, resoluções normativas e produções acadêmicas que conformam as políticas públicas de participação social e controle estatal (Pimentel, 2001).

O rigor metódico exigido para a formulação de diagnósticos consistentes no campo educacional demanda permanente interlocução acadêmica e institucional. Nesse sentido, acolhe-se a formulação de André (2001, p. 52), para quem "para assegurar a qualidade da pesquisa em educação, é preciso promover o debate nas universidades, nas escolas, nas agências de fomento, nas revistas, na internet, de modo a criar meios para que possam emergir concepções consensuais".

O tratamento hermenêutico dos documentos e da bibliografia mobilizada apoia-se nos pressupostos da abordagem sócio-histórica, segundo a qual os arranjos institucionais não constituem realidades mecânicas, mas produções humanas historicamente situadas e indissociáveis das disputas sociais nas quais emergem. Tal postura investigativa alinha-se ao postulado de Freitas (2002, p. 21) "enfatiza nessa abordagem a compreensão dos fenômenos a partir de seu acontecer histórico no qual o particular é considerado uma instância da totalidade social. A pesquisa é vista como uma relação entre sujeitos, portanto dialógica [...]".

O corpus documental selecionado reúne a Constituição Federal de 1988, a Emenda Constitucional nº 19/1998, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/1996), a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017), o Decreto Federal nº 11.529/2023, a Lei nº 14.811/2024 e a Resolução nº 3/2019 da Rede Nacional de Ouvidorias, além de produções dedicadas à transparência, à saúde coletiva e à administração pública. A análise opera-se de modo

linear e discursivo, correlacionando o arcabouço normativo aos desafios empíricos observados nas redes educacionais brasileiras.

III. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E NORMATIVA

A trajetória histórica das ouvidorias públicas vincula-se às raízes do *ombudsman* escandinavo, erigido na Suécia oitocentista como fiscal parlamentar independente para coibir abusos da burocracia governamental perante os administrados. No contexto brasileiro, embora o vocábulo remonte às ouvidorias do período colonial, as feições de outrora guardavam caráter estritamente fiscalizatório e fazendário a serviço da Coroa Portuguesa, destituídas de vínculo com a soberania popular. A concepção contemporânea do instituto resulta da redemocratização inscrita na Carta Magna de 1988, transformando a ouvidoria em esteio da participação social e da garantia de direitos (Piccini e Falcão, 2022).

A institucionalização do dever estatal de propiciar a manifestação dos usuários consolidou-se com a Emenda Constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998, que introduziu o § 3º ao artigo 37 da Constituição Federal. O texto constitucional determinou que a lei disciplinasse as formas de participação do usuário na administração direta e indireta, regulando a recepção de representações contra o exercício negligente ou abusivo de funções públicas, o acesso a registros governamentais e a implantação de mecanismos permanentes de avaliação da qualidade dos serviços.

Essa premissa ganhou densidade legislativa com o advento da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e, primordialmente, com a Lei nº 13.460/2017. Esta última corporificou o estatuto dos usuários de serviços públicos e consagrou as ouvidorias como órgãos centrais da governança pública, atribuindo-lhes competências explícitas:

> Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico: I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário; II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei; V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei; e 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. (Brasil, 2017).

A legislação conferiu às ouvidorias o papel inovador de promover a mediação e a conciliação entre o cidadão e a administração pública (art. 13, parágrafo único), estabelecendo o prazo geral de até trinta dias, prorrogável motivadamente por igual período, para a apresentação de resposta conclusiva ao usuário (art. 16).

Nesse contexto de repactuação administrativa, a publicidade ultrapassa o dever burocrático de divulgação de atos e impõe o esclarecimento compreensível dos motivos da ação estatal (Martins Júnior, 2015). Convergindo para essa formulação, Piccini e Falcão (2022, p. 7) elucidam que "a abertura, a visibilidade e a proximidade da Administração Pública são erguidas não só pelo conhecimento de sua atuação, senão por sua explicação e pela sua partilha no processo de tomada de decisão".

A legitimação da administração decorre, pois, da aptidão dos órgãos públicos em dialogar com a sociedade. Ao examinar a maturidade institucional dessas estruturas, Piccini e Falcão (2022, p. 19) enfatizam que o amadurecimento dos órgãos controladores e mediadores deve ser "eminentemente voltada à aferição da profissionalização dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada".

A literatura sobre o Sistema Único de Saúde (SUS) fornece lições preciosas sobre essa capacidade articuladora. Fernandez *et al*. (2021, p. 4) pontuam que o objetivo ontológico de tais instâncias consiste em "permitir que os cidadãos participem. Portanto, a participação é a primeira categoria analítica utilizada aqui para observar o papel das ouvidorias".

No mesmo sentido, Souza *et al*. (2022, p. 154) evidenciam a potência sistêmica desse modelo ao descreverem que "as Ouvidorias do SUS recebem reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões relativas aos serviços e atendimentos prestados, nas esferas municipais, estaduais e federal, interligados pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS".

A fecundidade observada na área da saúde reforça a tese de que a educação pública brasileira carece urgentemente de um desenho articulado semelhante. Todavia, a mera transposição de normas abstratas mostra-se ineficaz se desacompanhada da sensibilidade dos servidores. Como observa Silva (2020 apud Pereira *et al*., 2024, p. 2) "a transparência pública não se limita apenas ao cumprimento de leis e regulamentos, mas depende da qualidade do acesso à informação e da postura dos agentes responsáveis por promovê-la".

Esse imperativo evidencia que a existência formal da ouvidoria precisa ser vivificada por uma postura ativa, dialógica e desprovida de posturas persecutórias em relação à comunidade escolar.

IV. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise teórico-documental evidencia que a implantação de ouvidorias dedicadas à educação responde a uma necessidade intrínseca da repartição constitucional de competências fixada pela Carta Magna de 1988 e pela Lei nº 9.394/1996 (LDB). Ao estruturar o regime de colaboração federativa, a legislação educacional atribuiu responsabilidades compartilhadas e prioritárias a cada esfera estatal, gerando naturezas distintas de atritos e demandas pedagógico-administrativas que exigem canais especializados de escuta.

No âmbito federal, a Ouvidoria-Geral do Ministério da Educação (MEC), articulada às ouvidorias das Universidades Federais (IFES) e dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFs) por intermédio de plataformas como o Fala.BR da Controladoria-Geral da União (Brasil, 2022), atua na confluência entre a regulação das políticas nacionais e a autonomia universitária. Suas demandas centrais circunscrevem-se à integridade e à lisura de concursos públicos, denúncias de assédio moral e sexual no meio acadêmico, processos de validação de diplomas, avaliação e autorização de cursos superiores e a gestão de programas de financiamento e assistência estudantil, dentre outras não publicizadas. Nesse plano, a ouvidoria opera como sensor de conformidade ética e conformação de integridade sistêmica, fornecendo dados para que os colegiados superiores universitários e os órgãos centrais do MEC aperfeiçoem suas normativas.

Na esfera estadual, a atuação das ouvidorias das Secretarias de Estado da Educação volta-se para o atendimento massivo do Ensino Médio regular, profissional e da Educação de Jovens e Adultos (EJA), além do compartilhamento dos anos finais do Ensino Fundamental. Trata-se de redes com centenas de milhares de estudantes distribuídos em amplos territórios geográficos, onde as queixas publicizadas gravitam em torno da escassez ou rotatividade crônica de docentes em disciplinas do currículo básico, problemas de conservação de edifícios escolares, carência de acessibilidade arquitetônica, transporte escolar intermunicipal em zonas rurais e conflitos sindicais ou funcionais decorrentes de planos de carreira. A ouvidoria estadual estabelece um elo vital entre as Diretorias Regionais de Ensino e a Secretaria Central, permitindo mapear vazios de atendimento.

No patamar municipal, localiza-se dimensão sensível e comunitária da educação brasileira. Aos municípios cabe a prioridade constitucional sobre a Educação Infantil (creches e pré-escolas) e o Ensino Fundamental. O contencioso local publicizado abrange a disputa por vagas em creches - matéria historicamente sujeita à judicialização -, a oferta de alimentação escolar balanceada, a disponibilização de profissionais de apoio escolar (monitores) para alunos com deficiência ou transtorno do espectro autista e a fiscalização de entidades privadas e comunitárias conveniadas (as Escolas de Educação Infantil Particulares conveniadas). Em ambientes onde a convivência entre equipes gestoras e famílias é diária, a ouvidoria municipal assume o desafio de assegurar o direito à educação sem romper os laços comunitários de confiança.

Essa capilaridade federativa exige que a práxis da ouvidoria educacional seja orientada pela escuta qualificada. Esse princípio repousa na capacidade dos ouvidores de acolher as angústias dos usuários - muitas vezes expressas sob forte comoção - sem pré-julgamentos morais ou barreiras burocráticas, traduzindo sentimentos de insatisfação em procedimentos administrativos transparentes e resolutivos. A meta não consiste em silenciar ou arquivar a manifestação, mas em humanizar a relação entre o Estado e a comunidade, transformar procedimentos deficientes e incluir os sujeitos historicamente marginalizados nas decisões da gestão escolar.

Outro pilar estruturante consiste na mediação administrativa desprovida de finalidade punitiva. A tradição disciplinar da administração pública brasileira tende a enxergar as denúncias sob o viés da persecução correcional, convertendo qualquer desacordo pedagógico em abertura de sindicâncias ou processos administrativos disciplinares. A ouvidoria educacional situa-se em plano ontologicamente diverso: sua atribuição, amparada no art. 13 da Lei nº 13.460/2017, é viabilizar o diálogo restaurativo entre gestores, professores, familiares e estudantes, identificando se a queixa decorre de falhas de comunicação institucional, rigidez administrativa ou descumprimento de deveres. A mediação promove a composição voluntária dos conflitos e diminui a judicialização indevida das relações de ensino, preservando a autoridade pedagógica e garantindo o bem-estar do educando.

Ademais, no microssistema escolar, em que crianças e jovens convivem continuamente com os mesmos profissionais, o temor de retaliações pedagógicas constitui barreira crônica ao exercício da cidadania. Nesse particular, a estrita observância da Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019, da Rede Nacional de Ouvidorias (Brasil, 2019), mostra-se imperativa. A norma impõe salvaguardas categóricas de sigilo e pseudonimização dos dados pessoais do manifestante, proibindo o compartilhamento de sua identidade com os setores ou servidores denunciados. A garantia concreta de que os estudantes não sofrerão constrangimentos ou prejuízos acadêmicos é condição de possibilidade para que as famílias denunciem violações de direitos, práticas de assédio, episódios de intimidação sistemática (*bullying*) ou negligências funcionais.

Por fim, a atuação integrada da ouvidoria educacional com núcleos de proteção à infância e combate à violência escolar - em harmonia com as diretrizes da Lei nº 14.811/2024 - potencializa a capacidade protetiva do

Estado. A coleta padronizada de manifestações por meio de sistemas integrados de informação, aliada à publicação periódica de relatórios anuais de transparência ativa (sem individualização de dados), oferece aos gestores públicos diagnósticos fidedignos para planejar reformas, realocar orçamentos, combater o abandono escolar e promover uma cultura perene de paz e convivência democrática nas escolas de todo o país.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O percurso teórico e documental percorrido neste artigo evidencia que as ouvidorias públicas desempenham função indispensável na consolidação da democracia brasileira e na democratização da gestão estatal. Ao suplantarem o legado autoritário colonial e incorporarem os princípios constitucionais de publicidade, integridade e participação social, esses órgãos consolidaram-se como pontes fundamentais entre as reivindicações cidadãs e o aparato administrativo.

No terreno da educação pública, a instituição de ouvidorias setoriais especializadas nas três esferas da federação manifesta-se não como faculdade discricionária, mas como decorrência direta do princípio republicano e da gestão democrática do ensino público. A complexa rede colaborativa que entrelaça União, Estados e Municípios produz demandas qualitativamente diversas, as quais não podem ser adequadamente acolhidas por canais generalistas de atendimento. A especialização educacional viabiliza o tratamento técnico da regulação universitária no plano federal, a pacificação da infraestrutura e das carreiras docentes no nível estadual e a garantia de vagas e a proteção social da infância no plano municipal.

Para que as ouvidorias educacionais realizem plenamente sua vocação transformadora, faz-se premente assegurar-lhes autonomia institucional, recursos tecnológicos integrados e qualificação permanente das equipes em mediação de conflitos, direitos humanos e escuta qualificada. A superação de impulsos meramente punitivistas, conjugada à preservação rigorosa do anonimato e da confidencialidade dos manifestantes, é indispensável para construir um ambiente de mútua confiança entre a escola e a sociedade.

Conclui-se, desse modo, que ouvir a comunidade escolar com rigor, sensibilidade e resolutividade não representa fraqueza ou concessão da autoridade pública, mas sim a expressão mais legítima e eficaz da soberania popular na construção de uma educação pública de qualidade, inclusiva e socialmente referenciada.

REFERÊNCIAS

[1]. ANDRÉ, Marli Eliza Dalmazo Afonso de. Pesquisa em educação: buscando rigor e qualidade. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, n. 113, p. 51-64, jul. 2001. DOI: 10.1590/S0100-15742001000200003.

[2]. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 4 nov. 2026.

[3]. BRASIL. Emenda Constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas. Brasília, DF: Presidência da República, 1998. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc19.htm. Acesso em: 4 nov. 2026.

[4]. BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB). Brasília, DF: Presidência da República, 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm. Acesso em: 4 nov. 2026.

[5]. BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 4 nov. 2026.

[6]. BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 4 nov. 2026.

[7]. BRASIL. Lei nº 14.811, de 12 de janeiro de 2024. Institui medidas de proteção à criança e ao adolescente contra a violência nos estabelecimentos educacionais ou similares. Brasília, DF: Presidência da República, 2024. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/lei/l14811.htm. Acesso em: 4 nov. 2026.

[8]. BRASIL. Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023. Institui o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e a Política de Transparência e Acesso à Informação. Brasília, DF: Presidência da República, 2023. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/d11529.htm. Acesso em: 4 nov. 2026.

[9]. BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Brasília, DF: CGU, 2022. Disponível em: https://falabr.cgu.gov.br. Acesso em: 4 nov. 2026.

[10]. BRASIL. Rede Nacional de Ouvidorias. Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019. Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes. Brasília, DF: Rede Nacional de Ouvidorias, 2019. Disponível em: https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-3-de-13-de-setembro-de-2019-216954215. Acesso em: 4 nov. 2026.

[11]. FERNANDEZ, Michelle Vieira; CAVALCANTI, Pauline; SÁ, Domício Aurélio de; VIEGAS, Julyana. Ouvidoria como instrumento de participação, controle e avaliação de políticas públicas de saúde no Brasil. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 4, e310403, 2021. DOI: 10.1590/S0103-73312021310403.

[12]. FREITAS, Maria Teresa de Assunção. A abordagem sócio-histórica como orientadora da pesquisa qualitativa. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, n. 116, p. 21-39, jul. 2002. DOI: 10.1590/S0100-15742002000200002.

[13]. MARTINS JÚNIOR, Wallace Paiva. Princípio da transparência. *In*: DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella (coord.). **Tratado de direito administrativo: teoria geral e princípios do direito administrativo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. v. 1, p. 419-482.

[14]. PEREIRA, Luciana *et al*. Governança e transparência nas ouvidorias públicas brasileiras. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 58, n. 2, p. 1-22, 2024. DOI: 10.1590/0034-761220230114.

[15]. PICCINI, Óthon Castrequini; FALCÃO, Daniel. As ouvidorias públicas como instrumento de transparência: aspectos jurídicos e federativos. **Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos**, Florianópolis, v. 43, n. 92, e86824, 2022. DOI: 10.5007/2177-7055.2022.e86824.

[16]. PIMENTEL, Alessandra. O método da análise documental: seu uso numa pesquisa historiográfica. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, n. 114, p. 179-195, nov. 2001. DOI: 10.1590/S0100-15742001000300008.

[17]. SILVA, José Antonio da. **A efetividade da transparência pública no Brasil à luz dos "dispositivos de acesso à informação"**: entre possibilidades e limitações. 2020. 525 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Instituto de Arte e Comunicação Social, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2020. Disponível em: http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFF_978b7c7bcad0b3684a0d9237691dc572. Acesso em: 4 nov. 2026.

[18]. SOUZA, Rosa Maria Pinheiro; COSTA, Patricia Pol; MUÑOZ, Francisco Gastón Salazar. As Ouvidorias do SUS e a Rede Brasileira de Escolas de Saúde Pública: uma experiência inédita. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 46, n. esp. 4, p. 152-165, nov. 2022. DOI: 10.1590/0103-11042022E412.