

# Ouvidoria brasileira:

## cenários e desafios

### Organização

Maria Ivoneide de Lima Brito  
Ana Claudia de Almeida Pfaffenseller  
Luciana Bertachini





**Universidade de Brasília**

**Reitora**  
**Vice-Reitor**

Márcia Abrahão Moura  
Enrique Huelva

EDITORA



**UnB**

**Diretora**

Germana Henriques Pereira

**Conselho editorial**

Germana Henriques Pereira (Presidente)  
Fernando César Lima Leite  
Beatriz Vargas Ramos Gonçalves de Rezende  
Carlos José Souza de Alvarenga  
Estevão Chaves de Rezende Martins  
Flávia Millena Biroli Tokarski  
Jorge Madeira Nogueira  
Maria Lidia Bueno Fernandes  
Rafael Sanzio Araújo dos Anjos  
Sely Maria de Souza Costa  
Verônica Moreira Amado

# Ouvidoria brasileira:

cenários e  
desafios



EDITORA



**UnB**

**Coordenadora de produção editorial**  
**Revisão**

**Equipe editorial**

Luciana Lins Camello Galvão  
Anna Luiza V. C. Morato

© 2020 Editora Universidade de Brasília

Direitos exclusivos para esta edição:  
Editora Universidade de Brasília  
SCS, quadra 2, bloco C, nº 78, edifício OK,  
2º andar, CEP 70302-907, Brasília, DF  
Telefone: (61) 3035-4200  
Site: [www.editora.unb.br](http://www.editora.unb.br)  
E-mail: [contatoeditora@unb.br](mailto:contatoeditora@unb.br)

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte  
desta publicação poderá ser armazenada ou  
reproduzida por qualquer meio sem a autorização  
por escrito da Editora.

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília

---

O95 Ouidoria brasileira : cenários e desafios [recurso eletrônico] /  
organizadores, Maria Ivoneide de Lima Brito, Ana Claudia de  
Almeida Pfaffenseller e Luciana Bertachini. - Brasília :  
Universidade de Brasília, 2021.  
271 p.

Formato PDF.

Modo de acesso: World Wide Web.

ISBN 978-65-5846-146-3

1. Ouidoria universitária. 2. Ética e cidadania. 3. Gestão por  
processos. 4. Conflitos - Administração. I. Brito, Maria Ivoneide  
de Lima (org.). II. Pfaffenseller, Ana Claudia de Almeida (org.).  
III. Bertachini, Luciana (org.).

CDU 35:378(81)

---

# SUMÁRIO

## **Prefácio 8**

*José Geraldo de Sousa Junior*

## **Introdução 16**

*Maria Ivoneide de Lima Brito*

## **CAPÍTULO 1**

### **Ouvidorias Universitárias e Sistema de Gestão Integrada: estudo de caso no Centro Universitário de Patos de Minas – Unipam 23**

*Alan Santos de Oliveira*

## **CAPÍTULO 2**

### **Ouvidoria e o poder simbólico: reflexões segundo o conceito de Pierre Bourdieu 44**

*Alex da Silva Xavier*

*Nilo Lima de Azevedo*

## **CAPÍTULO 3**

### **Ética e boas práticas na gestão pública: conquistas e desafios da Ouvidoria FMUSP 58**

*Alice Abi-Eçab*

## **CAPÍTULO 4**

### **Utilização de sistemas informatizados em ouvidoria: práticas em instituições de ensino superior da região sul do Brasil 72**

*Ana Claudia de Almeida Pfaffenseller*

*Caroline dos Santos*

*Arnaldo Podestá Junior*

## **CAPÍTULO 5**

### **Ouvidoria pública como espaço de participação social: um recorte sobre a pesquisa de satisfação em ambiente hospitalar 91**

*Ana Karla de Sousa Severo*

- CAPÍTULO 6** Uma abordagem sobre o papel estratégico das ouvidorias públicas **99**  
*Biolange Oliveira Piegas*
- CAPÍTULO 7** Perfil e estrutura da Ouvidoria Universitária do Brasil: um estudo entre membros do FNOUH **114**  
*Carlos Menta Giasson*  
*Éverton Ismael Bourscheid*  
*Juliete Petter*
- CAPÍTULO 8** As Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais: processos de trabalho e suas inter-relações **134**  
*Leila Leal Leite*
- CAPÍTULO 9** A racionalidade e a ética na ação administrativa: um olhar para as ouvidorias da Universidade Federal de Pernambuco **152**  
*Liane Biagini*  
*Denílson Bezerra Marques*
- CAPÍTULO 10** Controle social na Administração Pública: instrumento de exercício da cidadania **176**  
*Luis Victor Leal Leite da Silva*  
*Sérgio Braz da Silva*
- CAPÍTULO 11** Algumas reflexões sobre a autoavaliação e a função da ouvidoria de uma universidade comunitária gaúcha **192**  
*Magna Stela Cargnelutti Dalla Rosa*  
*Laura Scheren Dalpiaz*

**CAPÍTULO 12** Estado, políticas de avaliação e de controle e alguns efeitos na saúde do trabalhador da UnB: o olhar da ouvidoria **203**

*Maria Ivoneide de Lima Brito  
Larissa dos Santos Aguiar*

**CAPÍTULO 13** A Ouvidoria Universitária como instrumento de concretização do direito à educação por meio da melhoria na prestação dos serviços públicos **227**

*Paulo Fernando de Melo Martins  
Enedina Betânia Leite de Lucena Pires Nunes  
Jacqueline Araújo Rodrigues<sup>3</sup>*

**CAPÍTULO 14** A Ouvidoria como copartícipe da gestão da qualidade dos serviços prestados aos usuários do Hospital Universitário de Brasília **239**

*Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães  
Elizabeth Queiroz*

**CAPÍTULO 15** A Ouvidoria como espaço de mediação de conflitos na Administração Pública no Brasil **252**

*Rosa Ângela de Brito Falcão  
Edilene Maria Vasconcelos Ribeiro*

**Conclusão 264**

*Maria Ivoneide de Lima Brito*

**Colaboradores - Equipe da Ouvidoria (UnB) 269**

## CAPÍTULO 15

# A Ouvidoria como espaço de mediação de conflitos na Administração Pública no Brasil

*Rosa Ângela de Brito Falcão<sup>1</sup>*

*Edilene Maria Vasconcelos Ribeiro<sup>2</sup>*

## 1. Introdução

A atribuição primordial da administração pública é atingir o interesse público, não se justificando a sua presença senão para prestar serviços à coletividade. Em sentido *lato*, a administração pública é consonante com interesse público, fim público e com a concreção de utilidade pública.

Para tanto, busca-se elucidar, por via de uma pesquisa de cunho bibliográfico com enfoque sociológico e jurídico, que não há como conceber uma democracia híbrida sem

<sup>1</sup> Ouvidora do Hospital Universitário Walter Cantídio – HUWC/UFC/Ebserh. Mestre pela UFC em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior. Especialista em Direito Processual Civil; e em Gestão Universitária; e em Saúde Mental Coletiva. Graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará – UECE. *E-mail*: rosaafalcao@gmail.com.

<sup>2</sup> Ouvidora da Maternidade-Escola Assis Chateaubriand – MEAC/UFC/Ebserh. Mestre pela UFC em Avaliação de Políticas Públicas. Especialista pela UFC em Saúde da Mulher e da Criança pela Residência Integrada Multiprofissional em Atenção à Saúde Hospitalar e graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará – UECE. *E-mail*: edileneribeiroas@gmail.com.

contingências de contendas e dissensões relacionadas à ação do Estado. Isso porque colisões entre as diversas concepções morais e políticas determinam a convivência em sociedade.

Os meios consensuais de solução de conflitos são estratégias normativas instituídas pelo Estado brasileiro pelos quais os indivíduos obterão a justiça de uma maneira mais fácil, respeitando o devido processo legal (BRASIL, 2016).

Pelo que se deduz, é inegável a importância dos meios consensuais de solução de conflitos na efetivação dos Direitos Humanos, pois tais meios podem ajudar na aplicação das garantias constitucionais, promovendo a economia e a celeridade processual, proporcionando uma razoável duração da prestação jurisdicional.

O instituto da Ouvidoria regula a dinâmica do regime jurídico-normativo da administração pública, com o fim de melhor adequá-la às finalidades do interesse público. Destarte, traz a ideia de que a atuação do Estado e de qualquer dos seus órgãos há de pautar-se na garantia de direitos individuais e coletivos (ROMÃO, 2014).

Visualiza-se a ação da ouvidoria pública como órgão que possibilita ao cidadão comum à consolidação do processo democrático, no momento em que permeia a sua participação na gestão pública por meio da concretude dos valores supremos de uma sociedade fraterna e pluralista (CICONELLO, 2018).

Desse modo, as ouvidorias se relacionam de maneira inquestionável com a promoção da cidadania, como núcleos que favorecem uma gestão pública flexível e focada nas necessidades dos cidadãos.

Partindo de tais pressupostos, este estudo tem como objetivo geral demonstrar que a mediação de conflitos, como meio consensual de contendas, é uma importante estratégia de trabalho das ouvidorias públicas, no seu mister de possibilitar o diálogo do cidadão com a administração pública.

Nesse esteio, a técnica da mediação de conflitos no dia a dia das ouvidorias públicas tem por objetivo a pacificação social por meio de acordo estabelecido pelos contendores com o auxílio do mediador (ouvidor). Tradicionalmente a administração pública está autorizada a celebrar acordos somente quando

permitido em lei. Contudo, a doutrina hodierna entende ser cabível e recomendável a utilização da via consensual para a solução de conflitos surgidos entre a administração pública e o particular, como defende Moreira Neto (2006, p. 56):

As vantagens da composição consensual de conflitos pela via administrativa prescindem de ser aqui tratadas, pois são sobejamente conhecidas, mas a sua importância sociopolítica, enquanto via de fomento do civismo, de aperfeiçoamento da participação cívica e de agilização das relações socioeconômicas, deve ser destacada.

Em termos amplos, a dialética da vida cotidiana traz os conflitos, tendo o Estado juiz a função de pacificá-los, de acordo com o império da lei. Destarte, as políticas públicas encontram a sua materialidade nos órgãos da administração pública, que, em última análise, entregam o melhor direito, por intermédio da prestação dos serviços públicos.

No serviço público, as ações devem estar respaldadas na construção de soluções pacíficas, voltadas à promoção dos direitos humanos, valorizando o diálogo como ferramenta crucial entre administrados e administradores. Tal diálogo deve buscar o favorecimento de uma participação consciente, atuante e informada do cidadão frente aos órgãos públicos (NEVES, 2017).

Destarte, este estudo provoca a discussão teórica de uma gestão pública abrangente que materialize uma tarefa essencial na administração pública: a realização dos direitos fundamentais e humanos no Brasil.

Espera-se com esse estudo promover reflexões e pesquisas acerca da temática que envolve os pilares teóricos e normativos das ouvidorias públicas, a fim de consolidar o Estado Democrático de Direito no Brasil, com base numa sociedade republicana que consolide princípios da democracia representativa e da democracia participativa.

## 2. O instituto ouvidoria e os meios consensuais na resolução de conflitos na administração pública

Ao cumprir seu papel de porta-voz do cidadão na administração pública, a ouvidoria tem se revelado um meio eficaz de interação entre o órgão e a sociedade, alcançando uma verdadeira sinergia na defesa dos direitos do cidadão, de modo a confluir soluções de conflitos extrajudiciais no campo institucional.

Como se pode inferir a busca por meios consensuais de solução de conflitos na administração pública por meio da ouvidoria, possibilita a efetividade aos direitos fundamentais provendo a sociedade de um aparato administrativo mais célere e menos burocrático dirigido a satisfazer o interesse público e sensível ao controle social.

A efetividade dos serviços prestados pela administração pública se aperfeiçoa com a atuação da Ouvidoria, considerando que o fato singular se pluraliza de modo coletivo, auxiliando na identificação de pontos a serem aprimorados e contribuindo para a celeridade dos processos administrativos.

A mediação é uma técnica para solução de conflitos no campo das ouvidorias públicas e, para que tenha efetividade, não pode contrariar interesse público ou disposição legal, valorizando da cidadania e o controle social.

Partindo dessa premissa, a ouvidoria é um meio consensual de solução de conflitos na administração pública e, por conseguinte, de garantia de direitos ao cidadão, prescindindo do debate que a mediação de conflitos surge como um dos métodos de atuação por parte das ouvidorias, possibilitando o diálogo entre as partes com fulcro na resolução pacífica da lide.

Os meios de resolução consensual de conflitos são instrumentos institucionais e normativos pelos quais o Estado disponibiliza ao cidadão procedimentos para que ele se manifeste e tenha uma influência legítima sobre as políticas públicas, e, por conseguinte, nas decisões estatais. Essas modalidades são, portanto, formas de canalizar conflitos, aproveitando seu aspecto positivo,

atribuindo voz ativa aos cidadãos afetados em seus direitos por decisões administrativas. Assim, as ouvidorias públicas são espaços de escuta que viabilizam a participação do cidadão nos assuntos da administração pública.

O incentivo dos meios consensuais de resolução de controvérsias veio com a intenção de efetivar as garantias constitucionais, do ponto de vista processualista e administrativo. A doutrina aponta que foi uma maneira de desobstruir o Judiciário. Entretanto, após a Lei nº 13.105/2015, que revogou o Código de Processo Civil (CPC) de 1973 e que entrou em vigor no dia 18 de março de 2016, os meios consensuais de resolução de conflitos assumiram um patamar legal na via judiciária, com fulcro em proporcionar um efetivo acesso à justiça e, por conseguinte, aos Direitos Humanos.

Com base na literatura pode-se concluir que o papel das ouvidorias na administração pública não é apenas o de buscar imperfeições na qualidade da prestação dos serviços públicos, mas funcionar como um controle social no planejamento das políticas públicas. Alves Júnior (2002, p. 47) reforça esse conceito quando se expressa:

A rigor o ouvidor não tem poderes e sim atribuições com direitos a ela inerentes [...] nos casos concretos, mesmo depois de apreciar a queixa [...] não cabe a ele rever decisões ou tomar diretamente qualquer medida corretiva. Sua autoridade é, sobretudo, moral.

Nessa perspectiva, mesmo considerando a natureza não jurisdicional das ouvidorias públicas, a consolidação desse instituto ao longo da história do Estado brasileiro é um caminho sem volta. O Brasil é um Estado Democrático de Direito e significa que a defesa dos direitos fundamentais dos cidadãos é o foco central do constitucionalismo.

De toda sorte, como assevera Gomes (2000, p. 51): “[...] frente aos meios tradicionais de controle da administração, a Ouvidoria surge como um importantíssimo sistema interorgânico de defesa dos direitos individuais e coletivos ameaçados pelo Estado”.

O patamar teórico exposto vem consolidar a discussão dos mecanismos de autocomposição, sobretudo na esfera extrajudicial, trazendo à baila o papel da ouvidoria pública como um ferramental para mediar conflitos na administração pública e, por conseguinte, um meio de empoderamento da cidadania e da desburocratização na prestação dos serviços públicos.

A ouvidoria pública é uma instância de controle e participação social, e, portanto, pode ser compreendida como um instituto normativo que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Nesse esteio, esse instituto tem como um dos seus misteres a resolução de conflito, sendo o diálogo com o cidadão uma condição imprescindível para o alcance dos seus objetivos finalísticos.

Ao mediar o acesso a bens e serviços públicos, as ouvidorias se legitimam o escopo da administração pública, a fim de aprimorar suas perspectivas e ações, bem como subsidiar a formulação, implementação e avaliação das políticas públicas.

As formas consensuais de solução de conflitos são uma alternativa que o legislador encontrou para buscar efetividade às garantias constitucionais do processo, como o devido processo legal, a razoável duração do processo, bem como aos princípios do Direito Processual Civil, quais sejam, os princípios da celeridade e da economia processual, de modo que as pessoas tenham acesso a uma prestação jurisdicional rápida e razoável.

Nesse patamar, a norma jurídica *lato sensu* deve subsidiar as garantias fundamentais previstas na atual Carta Magna, de maneira a conseguir um direito formal e material justo, no qual o acesso à justiça seja não somente o direito às vias jurisdicionais, mas o ingresso à justiça social e às garantias relacionadas ao devido processo legal como decorrência de um Estado Democrático de Direito.

Dessa forma, a Ouvidoria é um espaço legítimo da defesa da cidadania. Espaço que dá ao cidadão comum a oportunidade de reivindicar que se cumpram na administração pública os seus princípios norteadores. Para o Direito Administrativo, o interesse último do serviço público é a garantia do bem comum. De fato, são órgãos vitais na estrutura do serviço público brasileiro.

O coroamento do controle social na administração pública pressupõe o fortalecimento de mecanismos jurídicos e institucionais para promover a interlocução entre os agentes públicos e os cidadãos, como é o caso das Ouvidorias públicas. Tal *práxis* requer o aperfeiçoamento dos processos de empoderamento do cidadão na cultura institucional do Estado, além de ações de informação e capacitação continuada para os agentes públicos, cidadãos, organizações da sociedade civil e movimentos sociais.

No serviço público, as ações devem estar respaldadas na construção de soluções pacíficas, voltadas à promoção dos direitos humanos, valorizando o diálogo como ferramenta crucial entre administrados e administradores. Tal diálogo deve buscar o favorecimento de uma participação consciente, atuante e informada do cidadão frente aos órgãos públicos.

Como visto, verifica-se que a função do Poder Judiciário é a de, quando provocado, buscar uma solução definitiva para o litígio adequada à vontade da lei para o caso concreto, entretanto, atividade jurisdicional há de estar atrelada a garantia de uma justiça célere. Desse modo, a doutrina jurídica fala a favor hodiernamente dos meios consensuais de solução de conflitos, tornando possível uma cultura de paz, antes considerada um desafio ou uma meta a ser alcançada nos direitos civis.

Nesse esteio, o Estado contemporâneo não está limitado a editar sempre normas gerais e abstratas, passando a admitir possibilidades de “negociar” o modo de realizar concretamente o interesse público, o que abre espaços para a edição de normas mais adequadas a essa realização, revestida da legitimação também concreta, como hoje se permitem instrumentos jurídico-normativos que apoiam a vitalidade da democracia participativa.

Os meios adequados de solução de conflitos, como a conciliação, a mediação e a arbitragem, a negociação confirmam a eficácia do acesso à justiça, potencializando princípios processuais como da oralidade, da celeridade e da economia.

Assim, as ouvidorias públicas são espaços de escuta que viabilizam a participação do cidadão nos assuntos da administração pública, estimulando o exercício partilhado da autonomia e da força transformadora do diálogo entre o Estado e o cidadão. Em última *ratio* a mediação permite que sejam avaliados concretamente os objetivos e metas estabelecidos por meio das políticas públicas, que representam as ações promovidas pela administração pública buscando ao efetivo exercício dos direitos fundamentais.

### 3. Considerações finais

Por meio dessa pesquisa foi possível entender a mediação como um meio efetivo de solução de conflito na administração pública, que consolida o exercício da cidadania do administrado garantindo seus direitos fundamentais e sua participação na construção de um processo democrático das políticas públicas.

Nessa perspectiva, com base no referencial teórico deste trabalho, não se pode negar que a negociação em sentido amplo, envolvendo acordos judiciais e extrajudiciais, assim como a mediação e a arbitragem, constitui meio de solução de conflitos eficientes e seguros que atendem ao interesse público identificado com os legítimos anseios da população.

Não há dúvida, portanto, que a adoção de meios alternativos para a solução de conflitos por parte da administração pública como é o caso da mediação, além de legal, é também legítima e deve ser por ela perseguida, uma vez que a pacificação social se identifica com o próprio interesse público por ela protegido.

Pelo o que se vislumbra ao longo da discussão teórica, a busca por meios alternativos de solução de conflitos na administração pública consolida um ditame democrático, caracterizado pela necessidade de dar efetividade aos direitos fundamentais e de prover a sociedade de um aparato administrativo mais célere e menos burocrático, com fulcro a satisfazer o interesse público, tornando o Poder Executivo mais aberto à participação popular.

Pode-se abstrair que o instituto da Ouvidoria pública, na condição de uma “justiça administrativa” no aparato do Estado democrático, *não pode prescindir* da aplicação da mediação como meio alternativo de solução de conflito, confluindo o interesse público e a disposição legal no caso concreto.

Frente aos meios tradicionais de controle da administração, a Ouvidoria surge como um importantíssimo sistema interorgânico de defesa dos direitos individuais e coletivos ameaçados pelo Estado.

Conclui-se que a utilização da mediação de contendas no palco das ouvidorias públicas possibilita a valorização da cidadania e dá maior visibilidade às ações da administração pública, ao mesmo tempo em que permite o monitoramento da efetividade dessas ações, uma vez que possibilita o controle social das políticas públicas, que, em última instância, representam as ações dos serviços públicos, as quais devem garantir efetivo exercício dos direitos fundamentais.

## Referências

ALVES JÚNIOR, N. M. *A contribuição estratégica das ouvidorias para a melhoria dos serviços pelas organizações: um estudo de caso na Secretaria de Saúde do Estado de Santa Catarina*. 2002. 167f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública). Universidade Federal de Santa Catarina.

AMARAL FILHO, M. J. T. *O Ombudsman e o controle da administração pública*. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo: Ícone, 1993.

AUTO FILHO, F. Ouvidoria: em busca do culto corajoso da liberdade *In*: SÁ, A.;

VILANOVA, F.; MACIEL, R. (org.). *Ombudsman, ouvidores: transparência, mediação e cidadania*. Fortaleza: Edições Demócrito Rocha, 2004.

BASTOS, M. A. *A ouvidoria pública no Paraná*. 2006. Monografia (Especialização em Administração Pública). Faculdades Integradas do Brasil, Curitiba (PR).

BONAVIDES, P. *Teoria do estado*. 6. ed. São Paulo: Malheiros, 2007.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, A. G. de (org.). *Manual de mediação judicial*. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Código de Processo Civil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm). Acesso em: 20 maio 2018.

BRASIL. Presidência da República. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. *Orientações para implantação de uma unidade de ouvidoria: rumo ao sistema participativo*. Brasília: Ouvidoria-Geral da União, 2014.

BRASIL. Presidência da República. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. *Orientações para implantação de unidade ouvidoria*. 3. ed. Brasília: Presidência da República, 2006.

CARDOSO, A. S. R.; LYRA, R. P. (org.). *Modalidades de ouvidoria pública no Brasil: terceira coletânea*. João Pessoa: Ed. UFPB, 2012.

CARVALHO FILHO, J. S. *Manual de Direito Administrativo*. 19. ed. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2008.

CICONELLO, A. *A participação social como processo de consolidação da democracia no Brasil*. Oxfam International, 2008. Disponível em: [www.fp2p.org](http://www.fp2p.org) 2. Acesso em: 20 maio 2018.

COSTA, C. Ouvidoria, controle social e democratização da administração pública. ENCONTRO REGIONAL DE OUVIDORIAS PÚBLICAS, 2006, Brasília. *Anais...* Brasília: Controladoria-Geral da União, 2006.

DI PIETRO, M. S. Z. *Direito Administrativo*. 25. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

- 262** FERNANDES, F. M. V.; SILVA, I. B. A. Ouvidoria como instrumento de mediação entre a universidade pública e a comunidade usuária. In: FREIRE, F. de S. et al. (org.). *Gestão universitária: integrando aprendizagem e conhecimento na UFC*. Fortaleza: Imprensa Universitária, 2006.
- GOMES, M. E. C. *Do instituto do Ombudsman à construção das ouvidorias públicas no Brasil*. Curitiba: Ed. Universitária/UFPR, 2000.
- GONÇALVES, A. P. N. *Nulidades no processo*. Rio de Janeiro: Aide, 2015.
- HAGUETTE, T. M. F. *O cidadão e o Estado: a construção da cidadania brasileira, 1940-1992*. Fortaleza: Edições UFC, 1994.
- LENZA, P. *Direito Constitucional esquematizado*. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.
- LYRA, R. P. *Ouvidor: o defensor dos direitos humanos na administração pública brasileira*. João Pessoa: Ed. Universitária UFPB, 2004.
- MAZZA, A. *Manual de Direito Administrativo*. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.
- MEIRELLES, H. L. *Direito Administrativo brasileiro*. 38. ed. São Paulo: Malheiros, 2012.
- MELLO, C. A. B. *Curso de Direito Administrativo*. 32. ed. São Paulo: Malheiros, 2014.
- MORAES, A. *Direito Constitucional*. 30. ed. revista, ampliada e atualizada. São Paulo: Atlas, 2014.
- MOREIRA NETO, D. F. *Mutações do direito público*. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.
- NEVES, D. A. A. *Manual de Direito Processual Civil*. Volume único. 9. ed. Salvador: Ed. JusPodivm, 2017.
- OLIVEIRA, J. E. Do instituto do *Ombudsman* à construção das ouvidorias públicas no Brasil. In: LYRA, R. P. (org.). *A ouvidoria na esfera pública brasileira*. João Pessoa: Ed. Universitária/UFPB; Curitiba: Ed. Universitária/UFPR, 2000.

ROMÃO, J. E. E. *A Ouvidoria-Geral da União e o papel das ouvidorias públicas na efetivação do controle social*. Brasília: Editora UnB, 2014.

SANTOS, M. H. C. *Governabilidade, governança e democracia: criação da capacidade governativa e relações Executivo-Legislativo no Brasil pós-constituente*. *Dados Revista de Ciências Sociais*, v. 40, n. 3, p. 335-376, 1997. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Ouvidoria/Documentos/ouvidoria>. Acesso em: 20 maio 2018.

SILVA, J. A. *Curso de Direito Constitucional Positivo*. 27. ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

THEODORO JUNIOR, H. *Curso de Direito Processual Civil*. Vol. 1. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

VILANOVA, F. M. R. (org.). *Ombudsman, ouvidores: transparência, mediação e cidadania*. Fortaleza: Edições Demócrito Rocha, 2004.