

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS
CAMPUS PALMAS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

JAQUELINE SILVA DE JESUS

**ESTUDO SOBRE OUVIDORIA E A LEI Nº 13.460 (PROTEÇÃO E DEFESA
DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS EM PALMAS)**

**PALMAS - TO
2024**

JAQUELINE SILVA DE JESUS

**ESTUDO SOBRE OUVIDORIA E A LEI Nº 13.460 (PROTEÇÃO E DEFESA
DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS EM PALMAS)**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso
Superior de Tecnologia em Gestão
Pública do Campus Palmas, do Instituto
Federal do Tocantins Campus, como
exigência à obtenção do título de
Tecnóloga em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Me. Robleik Barbosa

PALMAS - TO

2024

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Bibliotecas do Instituto Federal do Tocantins

D278e de Jesus, Jaqueline Silva
Estudo Sobre Ouvidoria e a Lei nº 13.460 (Proteção e Defesa dos
Usuários de Serviços Públicos em Palmas) / Jaqueline Silva de
Jesus. – PALMAS, TO, 2024.
30 p. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia
em Gestão Pública) – Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia do Tocantins, Campus Palmas, PALMAS, TO, 2024.

Orientador: Me. Robleik Barbosa

1. Ouvidorias de Palmas. 2. Esferas Federais. 3. Participação
Social. I. Barbosa, Robleik. II. Título.

CDD 350

A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, deste documento é autorizada para fins
de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

**Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica do IFTO com os dados fornecidos
pelo(a) autor(a).**

JAQUELINE SILVA DE JESUS

**ESTUDO SOBRE OUVIDORIA E A LEI Nº 13.460 (PROTEÇÃO E DEFESA
DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS EM PALMAS)**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso
Superior de Tecnologia em Gestão
Pública do Campus Palmas, do Instituto
Federal do Tocantins Campus, como
exigência à obtenção do título de
Tecnóloga em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Me. Robleik Barbosa

Aprovada em: 12/09/2024

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Me. Robleik Barbosa
IFTO – Palmas

Prof. Mestre Ana Carolina Nogueira Falcão
IFTO – Palmas

Prof. Esp. Emerson Montenegro Lima
IFTO – Palmas

PALMAS - TO
2024

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao meu maravilhoso Deus por ter abrido mais essa porta para mim agradeço ainda por ter me dado força, paciência e acima de tudo proteção e saúde para concretizar mais uma conquista em minha vida.

À minha família, minha mãe Renata por sempre ter acreditado em mim e por sempre está ao meu lado, meu padrasto Tiago e meus irmãos Thiago Vinicius e Otniel. Agradeço ainda minha tia Janaina e ao seu esposo Jardivan por toda ajuda que me deram, quero também agradecer aos meus amigos, Karlla, Tiago e Marcos que sempre esteve torcendo por mim.

Ao meu orientador Prof. Me. Robleik Barbosa, por toda sua dedicação e, pela sua paciência na orientação e por todo seu incentivo que possibilitou a conclusão deste trabalho. Por fim, quero agradecer a todos que de alguma forma tornaram este sonho possível.

Muito obrigada a todos de coração

Gratidão!

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo abordar se as Ouvidorias das esferas Federais de Palmas, estão de fato em conformidade com a Lei Nº 13.460 proteção e defesa dos usuários de serviços públicos, no trabalho foi feita uma contextualização sobre a Ouvidoria, onde foi mencionados os conceitos, contexto histórico, as leis, Funções da ouvidoria e do ouvidor, Tipos de Manifestações assim também como os benefícios para o controle e participação social. Essa investigação foi feita de uma pesquisa aplicada e exploratória, capaz de explorar dados qualitativos relacionados ao tema abordado. Dentro do trabalho foi feito ainda um comparativo de algumas das ouvidorias federais sediadas em Palmas, diante dessa comparação pode ser percebido que a diferença, entre elas está no que cada uma atua e nos meios de canais de atendimento oferecidos por cada Ouvidoria. Os resultados mostram que realmente todas as Ouvidorias mencionadas está dentro da Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Direta assim também como a Lei de Acesso à Informação. No trabalho vai ser falado ainda sobre a plataforma do Fala.BR que é a plataforma usada pelos órgãos federais para registro das manifestações.

Palavras-chave: Ouvidorias de Palmas, esferas federais, Lei, participação social, Fala.br.

ABSTRACT

The present work aimed to address whether the Ombudsman's Offices of the Federal spheres of Palmas are in fact in compliance with Law No. 13,460 protection and defense of users of public services, in the work a contextualization was made about the Ombudsman's Office, where the concepts , historical context, laws, Functions of the ombudsman and ombudsman, Types of Manifestations as well as the benefits for social control and participation. This investigation was carried out through applied and exploratory research, capable of exploring qualitative data related to the topic addressed. Within the work, a comparison was also made of some of the federal ombudsman offices based in Palmas. In view of this comparison, it can be seen that the difference between them lies in what each one operates and in the means of service channels offered by each Ombudsman's Office. The results show that all the Ombudsman Offices mentioned are within the Law for the Protection and Defense of User Rights of Public Services of Direct Administration as well as the Law on Access to Information. The work will also talk about the Fala.BR platform, which is the platform used by federal bodies to record demonstrations.

Keywords: Palmas Ombudsman's Offices, federal spheres, Law, social participation, Fala.br.

LISTA DE SIGLAS

INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
PF	Polícia Federal
CGU	Controladoria Geral da União
IFTO	Instituto Federal do Tocantins
UFT	Universidade Federal do Tocantins
SAC	Serviços de Atendimento ao Cidadão
ABO	Associação Brasileira de Ouvidores
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INCRA	Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
LAI	Lei de Acesso à Informação

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Marco Histórico e Evolução da Ouvidoria.....	18
Quadro 2 - Comparativo de algumas das ouvidorias federais sediadas em Palmas.....	24

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1.1 Justificativa e Problema.....	10
1.2 Objetivos	11
1.2.1 Objetivo Geral.....	11
1.2.2 Objetivos Específicos.....	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1 Conceitos de Ouvidoria.....	12
2.1.1 Funções da ouvidoria e do ouvidor.....	14
2.2. Tipos de Manifestações.....	15
2.2.1 Breve histórico das Ouvidorias.....	16
2.3 Leis da Ouvidoria.....	19
2.4 Os benefícios para o controle e participação social.....	21
3 METODOLOGIA	22
3.1 Objeto da pesquisa.....	23
3.2 Coleta de dados.....	23
4 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS.....	24
4.1 Comparativo de algumas das ouvidorias federais sediadas em Palmas...24	
4.1.1 - Página inicial das ouvidorias supracitadas.....	26
4.1.1.1 - Ouvidoria Federal – INSS.....	26
4.1.1.2 - Ouvidoria da Polícia Federal - PF.....	26
4.1.2 - Ouvidoria Federal – CGU.....	26
4.1.2.1- Ouvidoria Federal – IFTO.....	27
4.1.2.2 - Ouvidoria Federal – UFT.....	27
4.1.2.3- Ouvidoria Federal – IBGE.....	27
4.1.3- Ouvidoria Federal – INCRA.....	28
4.1.4- Ouvidoria da Receita Federal- RF.....	28
4.2- Funcionalidade.....	28
4.2.1- Aspectos comuns e diferenças entre as ouvidorias federais.....	28
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
REFERÊNCIAS.....	31

INTRODUÇÃO

As mudanças são constantes, e podem provocar alterações e adaptações de toda ordem na vida pessoal e profissional dos cidadãos. Observa-se uma das mudanças ocorreu com o acesso às informações, e que ao mesmo tempo cresceu a propagação de desinformação, gerada por fontes não confiáveis. Especificamente com relação ao acesso de informações nos órgãos públicos para os cidadãos deveria ser uma realidade, e, no entanto, isso ainda não ocorre em sua plenitude, o que causa dificuldades e transtornos, além de favorecer ao desinteresse pela questão pública.

No setor público cresce a obrigatoriedade da transparência e isso passa necessariamente pela divulgação e fácil acesso das informações. Outro fator a ser considerado é a relevância da participação dos cidadãos para aprimoramento da máquina pública. Para tanto este trabalho tem como tema o estudo sobre a ouvidoria e seus avanços para o setor público. Por meio da Plataforma da Ouvidoria é capaz de estabelecer uma comunicação entre a sociedade e o estado, permitindo ouvir e promover as soluções para as demandas dos cidadãos.

O surgimento da ouvidoria nos órgãos públicos vem gerando inúmeros benefícios, dentre eles o acesso à governança, podendo apresentar manifestações com reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, como também, oferecendo informações gerenciais e recomendações.

Sendo assim, esse estudo buscou estudar sobre os avanços que a ouvidoria trouxe para o setor público. Com esses avanços a ouvidoria pública vem se tornando um instrumento de participação social e ferramenta de gestão e controle social, porque por meio de seus relatórios é possível que os gestores identifiquem os problemas e as deficiências.

Desse modo, é possível promover as mudanças necessárias para ajustar o serviço público à qualidade desejada e pleiteada pela sociedade. Cabe ressaltar que os relatórios são emitidos com base nas manifestações registradas pela sociedade no sistema de ouvidoria e visam aperfeiçoar o serviço público. Com o objetivo de aprimorar de maneira constante a prestação dos serviços públicos.

1.1 JUSTIFICATIVA E PROBLEMA

A ouvidoria é uma ferramenta de participação social que visa o aperfeiçoamento da gestão pública, sendo assim, indispensável em todos os órgãos públicos.

A partir da Constituição Federal de 1988, em que se estabelecem os princípios de impessoalidade e publicidade referentes aos atos provenientes da administração pública, as ouvidorias públicas se espalharam pelo país, nos três poderes republicanos e nos três níveis de governo, como forma de assegurar tais princípios (Lyra, 2004) e o que alguns outros autores dizem (CARDOSO, 2012; LYRA, 2009 e 2012; MARQUES, 2009; IASBECK, 2009; OLIVEIRA 2013; MESQUITA, 2012) é que o principal papel das ouvidorias públicas que é o de receber a demanda, as manifestações, do cidadão e usuário dos atendimentos e serviços públicos, entrando em contato com a área técnica responsável pela solução do pleito, quando não tiver como solucionar e assim responder a manifestação ao demandante.

A maior parte dos estudos e trabalhos acadêmicos que são publicados sobre Ouvidorias Públicas diz respeito especificamente à história da ouvidoria, à forma da criação ou instituição, à política, a formas de atuação, competências e atribuições, à estrutura e cargos, à figura e ao papel do ouvidor, a objetivos, à operacionalização, aos canais de atendimento e principalmente ao tipo e ao número de demanda ou de manifestações recebidas, encaminhamento da demanda para as áreas responsáveis e ao quantitativo do que foi respondido ou solucionado, entre outros.

Ainda assim muitos são os desafios enfrentados atualmente nos órgãos que tem o canal de ouvidoria. Portanto, diante destas circunstâncias formula-se o seguinte problema: o setor de ouvidoria nos órgãos públicos federais sediados em Palmas estão em conformidade com a Lei?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Apurar se os órgãos federais sediados em Palmas possuem Ouvidoria e se estão alinhados com o que preconiza a Lei nº 13.460, também chamada de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Conceituar Ouvidoria e descrever sua trajetória histórica;
- Descrever as contribuições da Ouvidoria para o controle e participação social;
- Apresentar e comparar as ouvidorias dos órgãos públicos federais sediados em Palmas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceitos de Ouvidoria

Desde a instalação da primeira ouvidoria pública no país, no município de Curitiba, em 1986, é crescente o reconhecimento da importância da missão e do papel desempenhado por esse mecanismo perante a sociedade, em especial no que tange ao fomento da identificação do cidadão como um sujeito ativo, que participa se manifesta e realiza o controle social da Administração Pública (CGU, 2019).

Importante destacar que a Ouvidoria atua na defesa dos direitos dos cidadãos, consumidores e usuários de produtos e serviços no esclarecimento dos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto entre o cidadão e as organizações, atuando como segunda instância administrativa no atendimento de suas manifestações.

De acordo com Quintão (2019), existe um conflito em relação ao conceito do papel da ouvidoria. O autor apresenta três teorias: ouvidoria como instrumento de gestão, ouvidoria como canal de comunicação organizacional e ouvidoria como instância participativa. A primeira teoria abordada por Quintão (2019) estaria a serviço da gestão pública: está fortemente focada na eficiência, utiliza o mesmo padrão do “mercado”, ou seja, volta-se para o uso de técnicas gerenciais de gestão. O ouvidor está subordinado à empresa, uma vez que é escolhido e nomeado pelo gestor, a ouvidoria atua, nesse espaço, por meio dos serviços de atendimento ao cidadão (SAC), com foco mais para a qualidade do serviço e do produto.

A ideia da ouvidoria como instrumento de gestão a compreende como um termômetro para a melhoria dos serviços públicos ofertados, ou o para o aperfeiçoamento do órgão e sua modernização administrativa (Lyra, 2008). A sua atuação seria de dentro para dentro, para auxiliá-la no controle interno e na avaliação dos procedimentos e dos resultados da gestão pública (Antero, 2014; Baesso, 2013; Antunes, 2010). A racionalidade preponderante é a instrumental e material, baseada em adequação de meios e fins e cálculos de demanda, visando à satisfação utilitária e pontual dos cidadãos [...] (Quintão, 2019, pp. 303-304)

A segunda teoria aborda, de acordo com o autor, a ouvidoria como um canal de comunicação. Esse tipo de ouvidoria busca mediar os conflitos e estabelecer um

bom relacionamento com o usuário; procura usar uma linguagem clara e objetiva, mantendo o vínculo entre a organização pública e o cidadão; busca agradar tanto a organização quanto o usuário, fazendo um papel de dupla representação.

[...] a ouvidoria como um canal de comunicação, parte de estudos que consideram a ouvidoria como uma mídia organizacional. Nesse canal, a ouvidoria tem a função de ser um espaço que estabelece uma relação bilateral, com trocas comunicativas e dialógicas entre o cidadão e a organização pública (lasbeck, 2010). A interface sócio-estatal configuraria uma colaboração informativa entre esses dois polos, informando-se e comunicando-se (Quintão, 2019, p. 304).

A terceira vertente apresentada por Quintão (2019) apresenta a ouvidoria como uma instância participativa: busca aproximar o usuário da instituição e atua por meio do diálogo e do fornecimento de informações úteis para satisfazer as necessidades do cidadão. O ouvidor é eleito democraticamente e busca a satisfação do usuário, em detrimento da instituição.

Essas instâncias de participação social, além de aumentarem a relação da ouvidoria com a sociedade civil e sua presença no ciclo de políticas públicas, o que incrementaria a sua integração com outras instituições participativas, e aperfeiçoaria o processo de prestação de contas (Quintão, 2019, p. 313).

Para o autor, a ouvidoria como instrumento de gestão distancia-se de uma ouvidoria com teor participativo. A ouvidoria como canal de comunicação tem traços muito semelhantes aos da ouvidoria como canal de participação, dela se aproximando, e podendo as duas até serem confundidas. Entretanto, enquanto uma se preocupa em mediar os conflitos buscando ficar bem tanto com o cidadão quanto com a organização pública, a outra se coloca exclusivamente na defesa dos direitos do cidadão, em detrimento dos interesses organizacionais.

Quintão (2019) define, assim, três conceitos de ouvidorias públicas. Contudo, apenas a ouvidoria como instância de participação pode conferir um teor democrático preconizado na legislação brasileira, embora esse tipo de ouvidoria, para melhor atender, busque ter, também, um bom canal de comunicação com a população, buscando a eficiência e modernização do atendimento. O diferencial é

que, numa ouvidoria com vertente democrática, o povo sempre está em primeiro lugar.

Já para os autores Machado (2011) apud Kalin (2013), o conceito de ouvidoria é que ela é um meio de exercer a cidadania, é um canal de manifestação dos cidadãos assim também, como um meio estratégico pela gestão das organizações públicas, de buscar por elas melhoria na qualidade dos serviços ofertados.

Além do conceito Segundo Kalin (2013), um do papel das ouvidorias é o de certificar que as organizações públicas prestem serviços dentro das leis aplicáveis e direitos dos cidadãos, visando sempre à satisfação do mesmo e contribuindo com a valorização da organização.

2.1.1 Funções da ouvidoria e do ouvidor

De fato, as Ouvidorias Públicas têm a potencialidade de promover a efetividade das políticas e dos serviços públicos e, em consequência, os direitos fundamentais consagrados pela Constituição Federal de 1988, sejam eles individuais, sociais, econômicos, culturais ou coletivos. Além disso, esses institutos desempenham um importante processo educativo, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, esclarecendo os cidadãos sobre seus direitos e responsabilidades, potencializando, assim, a capacidade crítica e a autonomia dos demandantes.

Expressar desejos e necessidades, construir argumentos, formular propostas, ouvir outros pontos de vista, reagir, debater e chegar ao consenso são atitudes que transformam aqueles que integram processos participativos. Nesse sentido, quanto mais o cidadão participa, mais ele se torna capacitado para fazê-lo (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO; UNIÃO EUROPEIA, 2012). Na prática, para realizar o seu papel, as Ouvidorias devem desempenhar as seguintes Funções (ROMÃO, 2012):

- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos solicitação de informação, reclamação, denúncia, elogio e sugestão como demandas legítimas.
- Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos; Qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa decodificá-las como oportunidades de melhoria.

- Responder aos cidadãos; e Demonstrar os resultados produzidos, avaliando a efetividade das respostas oferecidas e elaborando relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.

Nos países democráticos, o ouvidor exerce um ofício cada vez mais presente nas instituições públicas, atuando na mediação dos interesses do cidadão junto às instituições públicas. O ouvidor tem poder para fazer recomendações de mudanças, visando solucionar o problema. De acordo com Reif (2004), muitos ouvidores têm poder, inclusive, se for preciso de sugerir alterações nas leis, além disso, o ouvidor tem o dever de elaborar relatórios sobre as atividades da ouvidoria. Sua função é, primordialmente, promover a realização dos direitos dos cidadãos. Ou seja, o ouvidor deverá atuar:

- Como porta-voz do cidadão, agindo sempre contra a usurpação de direitos ou abuso de poder.
- Contra erros ou omissões; negligências; decisões injustas, tornando a administração pública mais eficiente e transparente, e, seus agentes, mais responsáveis em suas decisões.

Dessa forma, o ouvidor não pode se negar a prestar atendimento e informações ao cidadão.

2.2 Tipos de Manifestações

A Ouvidoria Pública é o instrumento de participação social e uma ferramenta de gestão. A Lei nacional nº 13.460/2017 definiu as manifestações dos usuários como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

O Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 para a administração pública federal, conceitua cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências. Além disso, o Decreto federal nº 9.094/2017 dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a solicitação de simplificação (simplifique!). Assim, são seis os tipos de manifestação no âmbito da administração pública federal:

- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal.
- Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público.
- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- Simplifique: Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique.

2.2.1 Breve histórico das Ouvidorias

Antes da Constituição de 1988 o cargo de “ouvidor” existia no Brasil colonial, porém com um significado totalmente distinto do que possui hoje. Em 1538, foi nomeado o primeiro Ouvidor da Colônia, que era responsável por aplicar a lei da Metrópole e comunicar ao rei de Portugal o que acontecia nas terras colonizadas. O ouvidor, portanto, não auxiliava o cidadão na efetivação de seus direitos, atuando apenas como uma espécie de representante do Rei.

Ainda que fosse utilizado o termo “ouvidor”, ele trazia, no entanto, um significado que em nada se relaciona com o trabalho desempenhado pelas ouvidorias atualmente. Em 1823, na proposta original da primeira constituição brasileira, surgiu uma ideia semelhante à instituição da ouvidoria pública. A previsão era de que cada província tivesse um “Juiz do Povo”, que seria responsável por receber manifestações da população. Essa proposta, porém, foi enterrada quando a Constituição de 1836 foi outorgada por D. Pedro I.

O tema da criação e implantação das ouvidorias começou a ser discutido de forma mais vigorosa por volta dos anos 1960 e 1970. Mas, nesse período, o cenário político não dava margem a inovações dessa natureza, orientadas à participação e ao controle social (CARDOSO, 2012). Durante a década de 1980, com o início da democratização, surgiram movimentos sociais reivindicando participação social no Poder Público, a exemplo das organizações de bairro e do movimento sindical. Após

um longo processo de reivindicações e lutas sociais, foi promulgada a Constituição Federal de 1988, que instituiu um Estado Democrático de Direito, fundamentado na realização da cidadania e na dignidade da pessoa humana e comprometido com a construção de uma sociedade livre, justa e solidária.

Quando um órgão público implanta uma ouvidoria, suas relações com a sociedade tornam-se mais irrestritas, dando ao cidadão o direito de participação na gestão pública e até mesmo realizando um controle social dos serviços prestados por este órgão. Em consequência dessa relação, às atividades desse órgão tendem a crescer em qualidade, pois como já descrito, a ouvidoria surgiu para atuar visando à prestação de melhores serviços. E isto torna-se possível por meio de boas mudanças, sendo ela um espaço em que o cidadão a veja como uma forma de garantia de seus direitos, graças ao direito que lhe é dado de dar sugestões, elogiar, e criticar, entre outras coisas.

Quadro 1 – Marco Histórico e Evolução da Ouvidoria

ANO	MARCO HISTÓRICO
202 A.C	Surgiu a figura do ouvidor (ombudsman) na China.
1808	Suécia, eleito um ouvidor pelo parlamento para atuar como interlocutor entre o governo e a população na defesa do cidadão diante do poder estatal.
1938	Brasil, eleito o 1º Ouvidor Geral cumulado com a função de capitão-mor.
1548	(Brasil colônia) - Surge a figura do Ouvidor-Geral com as funções de Corregedor-Geral da Justiça em todo território colonizado.
1823	(Império) - Surge como o juízo do povo. As queixas deveriam ser encaminhadas ex-officio à Corte por este juiz.
1964	(República) - A ditadura impôs o silêncio forçado às instituições democráticas.
1983	(Nova República) - Os primeiros sinais de abertura democrática: debate para criação de canais entre a estrutura do poder e a população.
1986	1ª Ouvidoria Pública no país, em Curitiba/PR pelo Decreto nº 93.714/86 - Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão vinculado à Presidência da República para defender os direitos dos cidadãos contra abusos, erros e omissões na Administração Pública Federal.
1986	Instituído a figura do Ombudsman, o ouvidor geral.
1988	A Constituição Federal, consolidou o canal de comunicação entre as instituições e o cidadão, de forma a facilitar a circulação das informações, bem como, o aumento da conscientização da população em relação ao exercício de seus direitos perante à Administração Pública, permitindo a transparência indispensável ao regime democrático.
1992	Lei nº.8.490/92 - cria a Ouvidoria-Geral da República e estrutura regimental básica do Ministério da Justiça
1995	Fundação da Associação Brasileira de Ouvidorias (ABO)
1998	Alteração da Lei 8.213/91 – Cria a Ouvidoria-Geral da Previdência Social para atender o público do INSS, vinculada ao Ministério da Previdência e Assistência Social. Primeira na Administração Pública Federal
2001	Corregedoria-Geral da União criada como parte da Presidência da República;
2003	A Corregedoria-Geral da União ganha status de Controladoria-Geral da União (CGU), mantendo dentre as suas competências as atividades de ouvidoria-geral.

Fonte: CGU História da Ouvidoria. (2021).

Em 2004 foi promulgada também a Emenda Constitucional nº 45, que determina a criação de Ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Territórios.

Esse processo de ampliação dos espaços de participação fez com que, hoje, a Ouvidoria esteja presente nos três poderes da Nação, e também nos Estados, no Distrito Federal e nos Municípios, tendo se consolidado como uma instância de controle e participação social, destinada ao aprimoramento da gestão pública.

Atualmente o Poder Executivo federal conta com mais de 250 ouvidorias, espalhadas pelos diversos órgãos e entidades e tratando de diversos temas.

2.3 Leis da Ouvidoria

Em 1992, a Lei nº 8.490/1992 criou a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça, sendo certo que, com a criação da Corregedoria-Geral da União em 2001, esta estrutura absorveu a competência da Ouvidoria Geral.

Na esfera estadual, merece destaque o pioneirismo do Governo do Estado de São Paulo que, em 1999, aprovou a Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, norma que contemplava a implantação de Ouvidorias em todos os órgãos da Administração Pública estadual e cujo modelo serviu de referência para outras unidades da Federação.

No escopo de expandir e estimular a implementação de Ouvidorias no Brasil, foi criada, em março de 1995, a ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, congregando profissionais de empresas privadas e da administração pública direta e indireta da União, estados e municípios.

Em 2003, a Lei nº 10.683 transformou a Corregedoria-Geral da União em Controladoria-Geral da União, mantendo dentre as suas competências as atividades de ouvidoria-geral, exceto as atividades de ouvidoria dos indígenas, do consumidor e das polícias federais, a cargo do Ministério da Justiça, e dos direitos humanos, a cargo da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República.

Por fim, em 2004, a Lei nº 10.689 alterou a denominação de Ouvidoria-Geral da República para Ouvidoria-Geral da União, que, pelo Decreto nº 4.785/2003, tem, entre outras, a competência de coordenar tecnicamente o segmento de ouvidorias

do Poder Executivo Federal. Nesse mesmo ano, foi promulgada a Emenda Constitucional nº 45 que determinou a criação de ouvidorias no Poder Feitas estas breves considerações sobre os marcos regulatórios das Ouvidorias, é importante destacar que, no final de 2010, a Administração Pública federal contava com 165 ouvidorias, circunstância que redesenhou a relação do cidadão com a Administração Pública, estreitando a comunicação entre ambos, ampliando a escuta e o acesso à informação aos destinatários do serviço público

A principal lei federal que trata do serviço de ouvidoria é a Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. A lei abrange todos os órgãos públicos, da administração direta e indireta, de todos os níveis da federação, incluindo também empresas privadas que prestem serviços públicos ou organizações que recebam recursos públicos.

Essa norma definiu atribuições e delimitou as manifestações dos cidadãos que as ouvidorias devem tratar: reclamações, denúncias, sugestões e elogios. Ao especificar essa tipologia no inciso V do Art. 2º, também diferenciou em parágrafo único o atendimento a solicitações de acesso à informação, que devem ser tratadas conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

O Decreto nº 9.492/2018, que regulamentou a Lei nº 13.460/2017, instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo. Essa norma obriga todos os órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional a utilizar um sistema informatizado padronizado para essa finalidade (Art. 11, inciso IV).

Lei 13.726/2018 • Art. 1º Esta Lei racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios mediante a supressão ou a simplificação de formalidades ou exigências desnecessárias ou superpostas, cujo custo econômico ou social, tanto para o erário como para o cidadão, seja superior ao eventual risco de fraude, e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

A Lei nº 13.844/2019, as competências do órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal e instituiu a Rede Nacional de Ouvidorias com a finalidade de integrar as ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do DF e dos Municípios (alteração incluída pelo Decreto nº 9.723/2019).

2.4 Os benefícios para o controle e participação social

A ouvidoria que viabiliza um meio seguro de diálogo, em que os profissionais debatem amistosamente diversos assuntos, promove a resolução de problemas. Nesta perspectiva, Kalin (2013) cita algumas vantagens específicas:

- Promover a qualidade: com o acesso direto às manifestações dos cidadãos, a ouvidoria consegue identificar os pontos que lhe causam insatisfações, com isso, é capaz de recomendar soluções e aumentar a qualidade na entrega dos serviços prestados pela organização pública.
- Reduzir o grau de insatisfação dos cidadãos: quando o cidadão se manifesta na ouvidoria, ele espera em ser atendido da forma que os ouvidores esclareçam suas dúvidas e atendam a seus pedidos de forma clara.
- Conceder segurança ao cidadão: quando o cidadão utiliza o serviço da organização, ele espera no momento que necessário, ser atendido de forma ética pela mesma, como por exemplo, utilizar a ouvidoria para dar atenção aos cidadãos e solucionar os problemas levados por eles.
- Atuação do comportamento justo/ético: todos os funcionários da organização precisam ser imparciais e éticos e sempre procurarem atender as necessidades dos cidadãos.
- Conciliação dos interesses da organização com os dos cidadãos: a ouvidoria deve agir de forma imparcial entre os conflitos e promove soluções que atendem as necessidades dos cidadãos e da organização, faz com que ambos se entendam de forma justa.

A Ouvidoria Pública se firmou como um importante canal de acesso do cidadão brasileiro à Administração Pública. Ela é responsável pelo recebimento de reclamações, denúncias, elogios, solicitações e sugestões que podem se relacionar ao interesse particular do manifestante ou se referir à coletividade. A instituição cresceu em número e em importância nas últimas décadas e está fortemente ligada ao controle social e ao exercício da cidadania. Da mesma forma que a Ouvidoria evoluiu o cidadão também o fez. Hoje o que se vê é um cidadão mais consciente de seus direitos e mais participativo. A era do cidadão passivo, que encarava os serviços públicos como favores do Estado, ficou para trás. Diante disso, a Ouvidoria precisa encarar os desafios e atualizar sua forma de trabalhar, ficando preparada

para interagir com o cidadão moderno. Nessa visão, Menezes (2017) considera que a redemocratização, ocorrida na década de 1980, criou condições para o exercício do controle social e da participação nas políticas públicas, por meio de diversas instâncias e mecanismos de participação social. Outrossim, Madrigal (2016) afirma que o Estado de Direito trouxe uma demanda objetiva por uma Administração Pública honesta, transparente e democrática, na qual os valores da democracia e da cidadania encontram-se bem enraizados.

As estruturas sociais se ramificam em diversas áreas nas quais o povo participa diariamente. Muitos obstáculos surgem em razão da má gestão ou incompetência dos órgãos públicos promovendo a insatisfação social, nesse cenário, desencadeia uma chuva de reclamações advindas do anseio popular por resoluções de problemas. Nesse contexto, Menezes (2017) discorre que a ouvidoria assume um papel de extrema relevância para a valorização da cidadania, na condição de instância de promoção e defesa de direitos, viabilizando a participação e o controle social e assegurando o fim público da ação administrativa.

3 METODOLOGIA

O uso da metodologia, segundo Vergara (2016), é a forma de mostrar o caminho estabelecido para realizar uma pesquisa com sustento científico. Com isso, esta fase objetiva mostrar os meios empregados para a obtenção do resultado, abrangendo os conhecimentos e dados pesquisados.

Sabe-se que um projeto é o conjunto de atividades, cujo intuito é atender à necessidade de criação de um produto ou serviço exclusivo, assim, Vergana (2016) afirma que a procura pelo conhecimento com a utilização de métodos e pesquisas, não é capaz de ser desenvolvida sem ter um projeto que o oriente em busca do resultado esperado. Ainda nessa perspectiva, Malhotra (2012) difunde que a pesquisa é a estrutura do projeto: detalha os procedimentos para a captação das informações necessárias para obter uma estrutura, pode assim resolver os problemas da pesquisa e definir as informações necessárias.

Assim, pode-se afirmar que as pesquisas são classificadas como perpetradas, que tem por objetivo aferir possibilidades, o que torna possíveis de serem usadas

como dados para planejar e tomar decisões gerenciais. Quanto aos fins, Malhotra (2012) aponta que a concepção básica da pesquisa aplicada é exploratória.

Nesse contexto, Vergara (2016) e Malhotra (2012) afirmam, que umas das formas de realizar a pesquisa exploratória é através do procedimento da realização e construção do levantamento bibliográfico sobre o tema pouco explorado.

O projeto foi desenvolvido utilizando-se da metodologia científica que pode ser definida, segundo Gil (2012), como um “conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento” (GIL, 2012). Além do mais, utilizará, como fontes de coleta, dados de documentos oficiais, e informações disponíveis em sites governamentais, isto é, o que Gil (2010) chama de registros institucionais escritos.

3.1 Objeto da pesquisa

O objeto escolhido para realizar a pesquisa aplicada e exploratória refere-se às ouvidorias no município de Palmas, capital do Estado do Tocantins.

3.2 Coleta de dados

Os dados foram coletados por meios de livros, sites, artigos científicos acadêmicos. Para que fosse possível a compreensão real do assunto estudado, vão ser aplicados métodos, os quais são de extrema importância por tornar mais flexível a condução de tomada de decisão, tornando assim, capaz de explorar dados qualitativos relacionados ao tema abordado. Foram realizadas pesquisas (conforme os meios supracitados) inerentes à opinião sobre a ouvidoria, benefícios e as dificuldades na implantação, projeções de melhorias com o uso da mesma e sua importância para a organização pública.

4 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

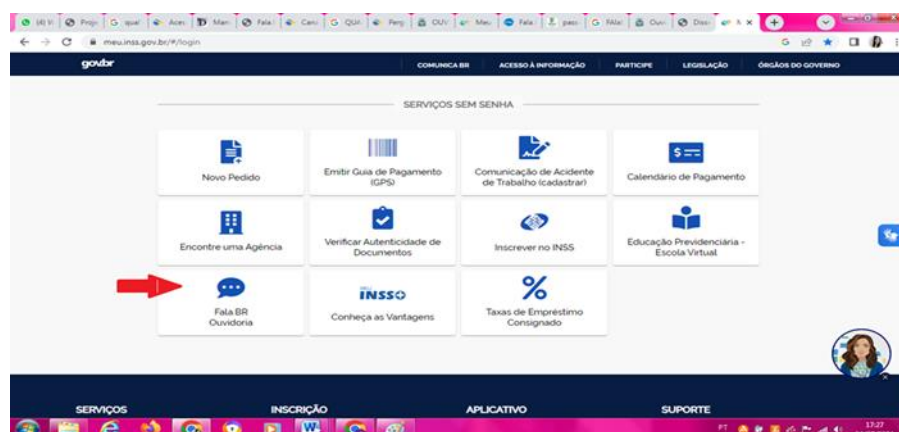
4.1 Comparativo de algumas das ouvidorias federais sediadas em Palmas

ÓRGÃOS FEDERAIS	PLATAFORMA	CANAIS DE ATENDIMENTO	CONTEÚDOS DE CADA PÁGINA
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL	FALA BR	• Online • Atendimento Telefônico: Central 135 • Cartas à Ouvidoria • Atendimento Presencial	A ouvidoria do INSS é o canal de atendimento exclusivo para opiniões dos beneficiários, especialmente, para tratar situações que não tenham sido resolvidas pelo atendimento usual. A ouvidoria do INSS receber reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios referentes ao órgão.
POLÍCIA FEDERAL	FALA BR	• Online • Atendimento Telefônico: (61) 2024-7934 • Atendimento Presencial	A Ouvidoria da PF é a instância de controle e participação social, vinculada à Coordenação de Diálogo Cidadão, com a finalidade de aprimorar a gestão da PF, melhorar os serviços públicos através de manifestações classificadas como reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações de providências e solicitações de simplificação.
CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO	FALA BR	• Online • Atendimento Telefônico: (61) 2020 6987/6704/7019 • Atendimento Presencial	A Ouvidoria da CGU possui competência para receber, examinar e tratar manifestações de cidadãos e cidadãs referentes aos serviços públicos prestados pela CGU. Essas manifestações podem ser do tipo reclamação, sugestão, solicitação ou elogio, além de denúncias de irregularidades envolvendo agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo federal.
INSTITUTO FEDERAL DO TOCANTINS	FALA BR	• Online • Atendimento Telefônico: (63) 3229-2261 • Atendimento Presencial	A Ouvidoria do (IFTO) é uma Ouvidoria Pública que auxilia o usuário, da comunidade externa e interna, em suas relações com o IFTO. Atua no processo de interlocução entre o usuário e a administração pública, de modo que as manifestações sugestão, elogio, solicitação, reclamação ou denúncia provoquem melhorias no serviço público prestado.

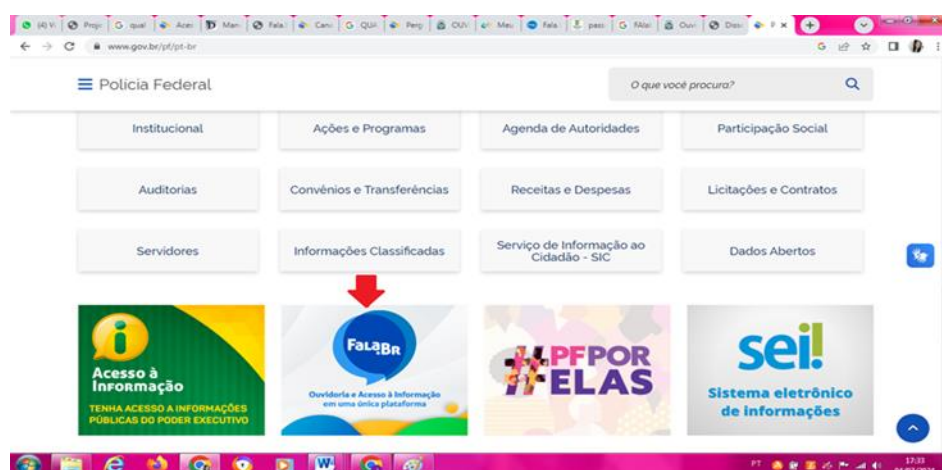
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS	FALA BR	• Online • Atendimento Telefônico: (63) 3229-4100 • Atendimento Presencial	Ouvidoria da (UFT) é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações de informações do cidadão demandante. Para tanto, com o objetivo de atuar com maior transparência e preservar a identidade, segurança e sigilo do solicitante.
INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA	FALA BR	• Online • Atendimento Telefônico: (63) 3142-2800 • Atendimento Presencial	A Ouvidoria do IBGE atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. É responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos.
INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA	FALA BR	• Online • Atendimento Telefônico: (63) 3219-5200 • Atendimento Presencial	A Ouvidoria do INCRA é unidade integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e tem como principal atribuição à intermediação entre o cidadão e a autarquia. É a unidade responsável por receber, registrar, analisar, responder, encaminhar e monitorar reclamações, solicitações de providências, elogios, sugestões e denúncias por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria de Acesso à Informação - Fala. BR.
RECEITA FEDERAL	FALA BR	• Online • Atendimento Telefônico: (63)3901-1175 • Atendimento Presencial	A Ouvidoria da Receita Federal é o canal de interação com a sociedade, responsável por receber as manifestações previstas na Lei nº reclamação, sugestão, solicitação, elogio ou denúncias e por gerenciar as atividades relacionadas ao acesso à informação no que tange à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e os atendimentos realizados pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

4.1.1 - Página inicial das ouvidorias supracitadas

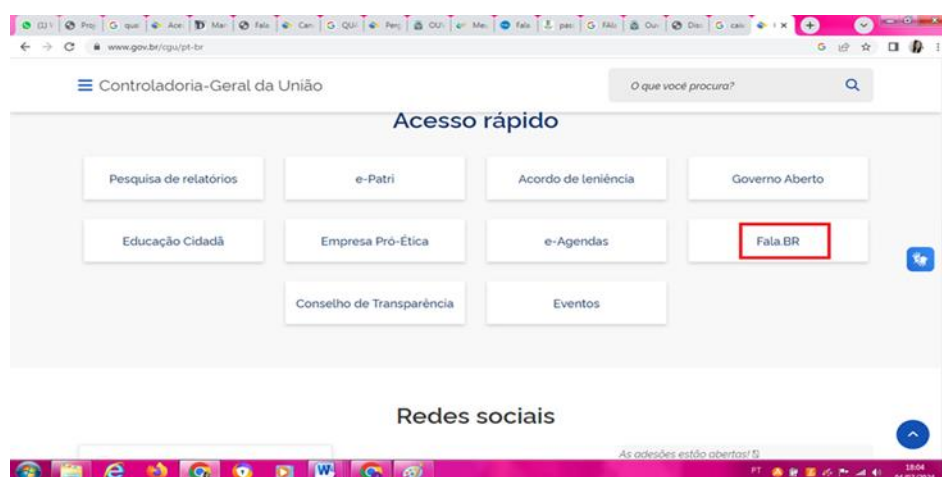
4.1.1.1 - Ouvidoria Federal – INSS



4.1.1.2 - Ouvidoria da Polícia Federal – PF



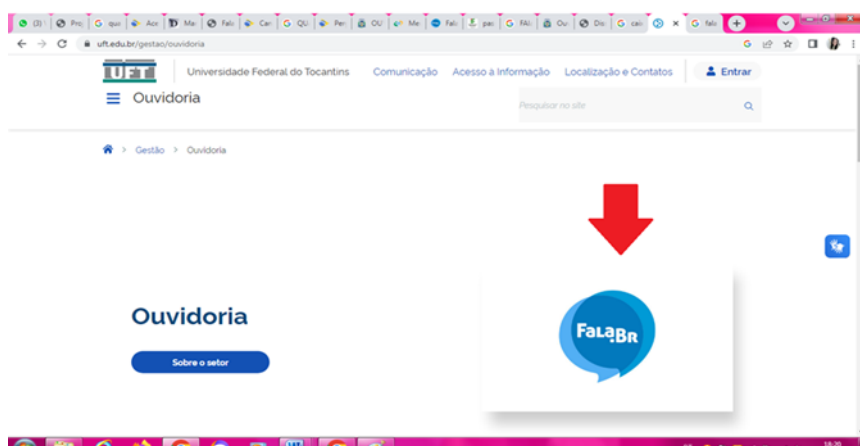
4.1.2 - Ouvidoria Federal – CGU



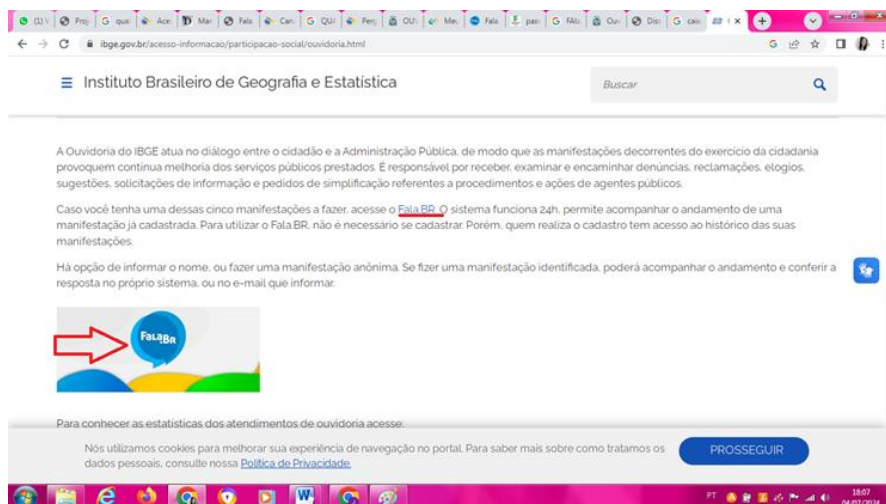
4.1.2.1 - Ouvidoria Federal – IFTO



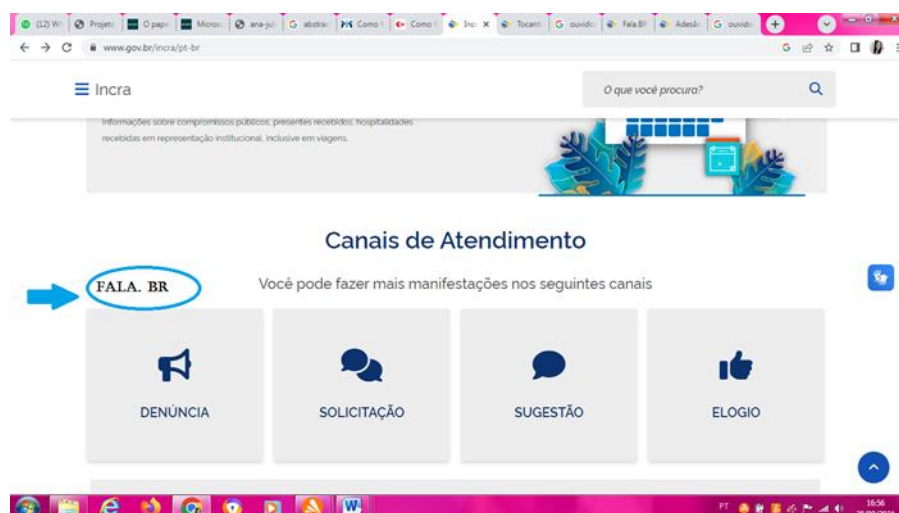
4.1.2.2 - Ouvidoria Federal – UFT



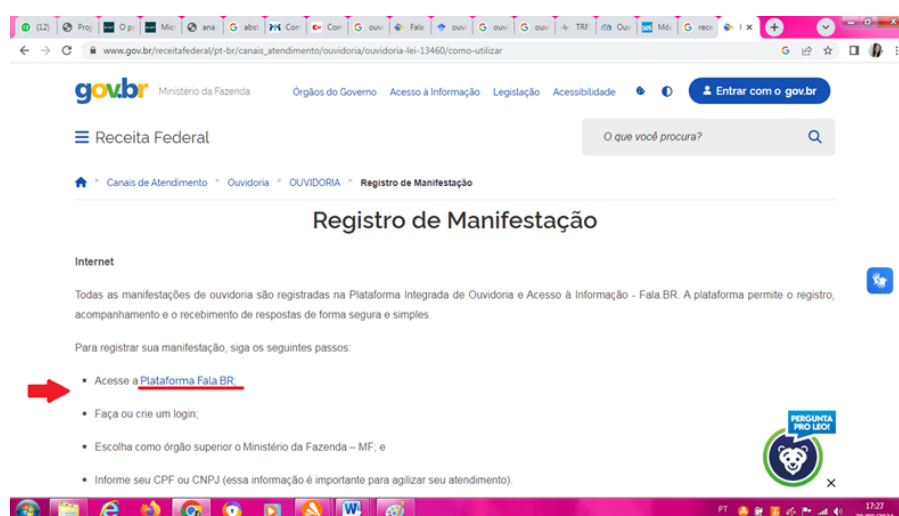
4.1.2.3- Ouvidoria Federal – IBGE



4.1.3- Ouvidoria Federal – INCRA



4.1.4- Ouvidoria da Receita Federal- RF



4.2- Funcionalidade

De forma resumida tem-se que as funções das ouvidorias federais são as de promover e defender direitos, viabilizar a participação popular e o controle social da Administração Pública, além disso, contribuir para a valorização da cidadania e para o fortalecimento da democracia participativa.

4.2.1 Aspectos comuns e diferenças entre as ouvidorias federais

Entre as ouvidorias pesquisadas não há muito que se falar sobre as diferenças entre elas, salvo a área de atuação do respectivo órgão, o prazo de resposta de suas manifestações, além do fato de que alguns apresentam mais opções de canais de atendimento do que outras são eles: o atendimento online, presencial, telefônico e

por meio de cartas. Contudo, as manifestações online de ambos os órgãos são realizadas na mesma plataforma: Fala.BR, porém não possuem o mesmo prazo de resposta, ainda que todas permitem uma prorrogação do prazo mediante justificativa.

Nesse sentido, as ouvidorias estudadas apresentam a figura do ouvidor, possuem o setor específico de ouvidoria, no entanto, a estrutura da Controladoria Geral da União (CGU) é a mais ampla, tendo em vista que a CGU desenvolveu o Fala.BR para recebimento e análise de manifestações da sociedade. Esta ferramenta funciona de forma integrada, pois permite escolher para qual órgão direcionar uma manifestação. É possível encaminhar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias à CGU e aos demais órgãos que utilizam o sistema. Nesse caso, possui o seguinte organograma:

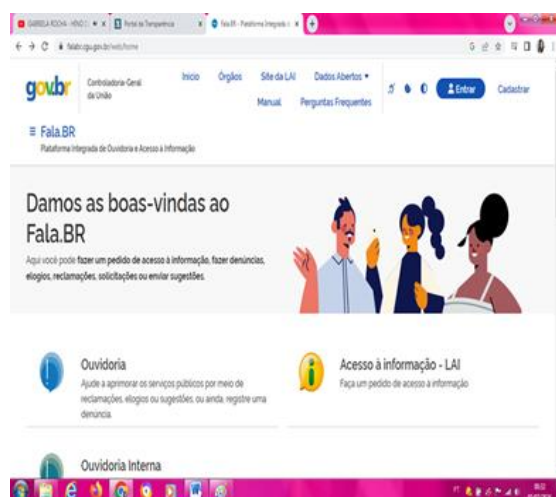


5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados foi realizada com base nas pesquisas feitas no site do Fala.BR a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. Essa plataforma foi desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), onde permite aos servidores e cidadãos realizarem pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria. Por meio dessa plataforma, cidadãos podem encaminhar denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de simplificação a órgãos públicos federais, bem como a órgãos e entidades de outras esferas da federação que tenham aderido à plataforma. Atualmente todos os órgãos da esfera federal aderiram à plataforma do Fala.Br.

Com base nas pesquisas o Fala.Br está Em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e a Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Direta , o Fala.BR engloba ferramentas que já somam mais de 1,2 milhão de pedidos de acesso e de manifestações de ouvidoria, direcionados a órgãos do Poder Executivo Federal. Além disso, atende a cerca de dois mil órgãos e entidades de todos os entes e poderes da federação.

Página Inicial da Plataforma Fala. BR



REFERÊNCIAS

LYRA, Rubens Pinto. CARDOSO, Antonio Semeraro Rito (Org.). Novas modalidades de ouvidoria pública no Brasil. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2011.

CARDOSO, Antônio Semeraro Rito. A ouvidoria como instrumento de mudança. Texto para discussão nº 1480 IPEA. 2010.

Diagnóstico das Ouvidorias 2021. **Ouvidoria-Geral do Estado do Tocantins**, 2021. Disponível em: <https://www.to.gov.br/ouvidoria/diagnostico-das-ouvidorias> 2021/1aw7dczukp0n. Acesso em: 15 out. 2023.

PREFEITURA DE PALMAS. **Órgãos e Secretarias**, 2019. Disponível em: <https://portalantigo.palmas.to.gov.br/secretaria/secretarias/>. Acesso em: 14 nov. 2023

MENEZES, Ronald do Amaral; CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. **Ouvidoria Pública Brasileira reflexões, avanços e desafios**. Brasília: Ipea, 2016. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/6601/1/Ouvidoria%20p%C3%bablica%20brasileira_reflex%C3%b5es%20avan%C3%a7os%20e%20desafios.pdf. Acesso em: 05 nov. 2023.

Quintão, T. T. (2019). Reflexões e dilemas sobre a ouvidoria pública no Brasil: uma análise das ouvidorias do Poder Executivo federal. Revista do Serviço Público, [s/l.], 70(2) 297-324. DOI:10.21874/rsp.v70i2.3382. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/3382>. Acesso em: 05 agost. 2023.

MANUAL DE OUVIDORIA PÚBLICA CGU. **Manual de ouvidoria pública rumo ao sistema participativo**. Brasília, 2018. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual_de_ouvidoria_publica.pdf. Acesso em: 08 agost. 2023.

População de Palmas em 2023. **Sagicapri**, 2023. Disponível em: <https://www.sagicapriprodutora.com.br/qual-a-populacao-de-palmas-em-2023/#:~:text=A%20cidade%20de%20Palmas%2C%20em,ano%20%C3%A9%20de%20302.692%20habitantes>. Acesso em 25 nov.2023

Manual de Ouvidoria Pública 2019.pdf. Publicado 2019.pdf. Disponível em: <file:///C:/Users/user/Downloads/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf>. Acesso em 06 agost.2023.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO CGU. **Orientações para Implantação de Unidade de Ouvidoria rumo ao sistema participativo**. Brasília, 2012. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-implantacao-unidade-ouvidoria.pdf> Acesso em 09 agost. 2023.

Estudo legislação e proposições sobre ouvidoria em 2020. **Câmara dos Deputados Ouvidoria Parlamentar**, 2020. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/ouvidoria/dados/estudo-legislacao-e-proposicoes-sobre-ouvidoria-e-tratamento-de-denuncias#:~:text=A%20principal%20lei%20federal%20que,do%20usu%C3%A1rio%20dos%20servi%C3%A7os%20p%C3%BAblicos>. Acesso em 18 agost.2023.

CAVALCANTE, Maria Lailze Simões Albuquerque. Ouvidorias Públicas: conceito, papel, evolução e qualidade no controle social. **Revista Controle-Doutrina E Artigos**, v. 12, n. 2, p. 266-281, 2014. Acesso em 20 agost.2023.

ALBUQUERQUE, Maria Luilze Simões. Revista Controle Doutrina e Artigos; **Ouvidorias Públicas: Conceito, Papel, Evolução e Qualidade no Controle Social**. Disponível em: [file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-OuvidoriasPublicas-6167575%20\(11\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-OuvidoriasPublicas-6167575%20(11).pdf). Acesso em 23 agost.2023.

AVELINO, Daniel Pitangueira de; POMPEU, João Cláudio Basso; FONSECA, Igor Ferraz da. Democracia digital: **mapeamento de experiências em dados abertos, governo digital e ouvidorias públicas**. 2021. Acesso em 26 agost 2023.

História das ouvidorias [https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-dasouvidorias#:~:text=A%20origem%20do%20que%20hoje,significa%20%E2%80%9Crepresentante%20do%20povo%E2%80%9D,https://ouvidoria.unifei.edu.br/conheca/#:~:text=No%20Brasil%2C%20o%20tema%20da,social%20\(CARDOSO%2C%202012\)](https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-dasouvidorias#:~:text=A%20origem%20do%20que%20hoje,significa%20%E2%80%9Crepresentante%20do%20povo%E2%80%9D,https://ouvidoria.unifei.edu.br/conheca/#:~:text=No%20Brasil%2C%20o%20tema%20da,social%20(CARDOSO%2C%202012)). Acesso em 12 agost 2024.

Ouvidoria da Polícia Federal https://www.gov.br/pf/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria Acesso em 15 fever 2024.

Ouvidoria Setorial da CGU <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/ouvidoria> Acesso em 20 março 2024.

Ouvidorias.gov <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/assuntos/noticias/2016/ouvidoria-da-uft-realiza-atendimento-por-dois-canais-de-comunicacao> Acesso em 03 de maio 2024.