Centro Unversitário Santo Agostinho

revistafsa

www4.Unifsanet.com.br/revista
Rev. FSA, Teresina, v. 23, n. 10, art. 2, p. 27-47, out. 2026
ISSN Impresso: 1806-6356 ISSN Eletrônico: 2317-2983
http://dx.doi.org/10.12819/2026.23.10.2

Ouvidoria Pública no Brasil: Uma Revisão Sistemática Integrativa

Public Ombudsman Offices in Brazil: An Integrative Systematic Review

Samuel Leite Castelo
Pós-Doutor em Ciências Contábeis para Universidade Federal da Paraíba
Professor adjunto da Universidade Estadual do Ceará
E-mail: samuel.castelo@uece.br
Valéria Diniz de Miranda
Mestre em Engenharia Urbana para Universidade Federal da Paraíba
Professora formador da Universidade Estadual do Ceará
E-mail: valeria.diniz@uece.br
Derlange Maia Oliveira
Especialista em Gestão Pública para Faculdade de Tecnologia de Palmas
E-mail: derlange.oliveira@tce.ce.gov.br

Endereço: Samuel Leite Castelo
Universidade Estadual do Ceará - UECE Av. Dr. Silas Munguba, 1700 - Itaperi, Fortaleza – CE, CEP: 60714-903. Brasil.
Endereço: Valéria Diniz de Miranda
Universidade Estadual do Ceará - UECE Av. Dr. Silas Munguba, 1700 - Itaperi, Fortaleza – CE, CEP: 60714-903. Brasil.
Endereço: Derlange Maia Oliveira
Rua Sena Madureira, 1047 – Centro, Fortaleza - CE, CEP 60055-080. Brasil.

Editor-Chefe: Dr. Tonny Kerley de Alencar Rodrigues

Artigo recebido em 05/08/2026. Última versão recebida em 20/08/2026. Aprovado em 21/08/2026.

Avaliado pelo sistema Triple Review: a) Desk Review pelo Editor-Chefe; e b) Double Blind Review (avaliação cega por dois avaliadores da área).

Revisão: Gramatical, Normativa e de Formatação

RESUMO

A ouvidoria pública consolidou-se como instituição central de participação, controle social e *accountability* na administração pública brasileira, ainda que a produção científica sobre o tema permaneça dispersa. Este artigo analisa a produção científica brasileira sobre ouvidoria pública publicada entre 2011 e 2026, sintetizando as abordagens teórico-metodológicas adotadas, os desafios à efetividade das ouvidorias e as lacunas de conhecimento existentes. Realizou-se revisão sistemática integrativa, seguindo as seis etapas de Botelho, Cunha e Macedo (2011) e o protocolo PRISMA 2020, com buscas nas bases Spell e SciELO. Dos 44 registros iniciais, chegou-se, após triagem e avaliação de elegibilidade, à amostra final de 24 estudos. Os resultados evidenciam concentração da produção nas esferas federal e um campo de estudo ainda fragmentado. A literatura conceitua a atuação das ouvidorias predominantemente como instrumento de participação e controle social, convivendo com concepções gerenciais, de mediação e de legitimação institucional. Os desafios vão desde deficiências de regulamentação e precária prestação de contas, até desconhecimento do canal ouvidoria e expectativas desalinhadas dos cidadãos quanto ao papel da ouvidoria. As lacunas incluem escassez de estudos municipais, ausência de mensurações longitudinais, baixa incorporação da perspectiva do cidadão-usuário e deficiência de análises voltadas a explorar o papel indutor dos órgãos de controle para o fortalecimento das ouvidorias públicas. Conclui-se que a efetividade da ouvidoria pública brasileira permanece tensionada entre adesão normativa consolidada e capacidade prática ainda limitada, apontando-se agenda de pesquisa voltada à mensuração de resultados, ampliação do escopo municipal e atuação dos órgãos de controle.

Palavras-Chave: Ouvidoria Pública. Controle Social. Accountability. Revisão Sistemática Integrative. Administração Pública.

ABSTRACT

Public ombudsman offices have established themselves as central institutions for participation, social oversight, and accountability within the Brazilian public administration, even though academic literature on the subject remains scattered. This article analyzes Brazilian academic output regarding public ombudsman offices published between 2011 and 2026, synthesizing the theoretical-methodological approaches adopted, obstacles to their effectiveness, and existing knowledge gaps. An integrative systematic review was conducted following the six stages outlined by Botelho, Cunha, and Macedo (2011) and the PRISMA 2020 protocol, with searches performed in the Spell and SciELO databases. From an initial 44 records, a final sample of 24 studies was selected following screening and eligibility assessment. The results reveal a concentration of research at the federal level and a field of study that remains fragmented. The literature predominantly conceptualizes the role of ombudsman offices as an instrument for participation and social oversight, alongside managerial, mediation-oriented, and institutional legitimation perspectives. Challenges range from regulatory deficiencies and inadequate accountability to a lack of public awareness regarding the ombudsman channel and citizens' misaligned expectations concerning its role. Knowledge gaps include a scarcity of studies at the municipal level, an absence of longitudinal measurements, limited incorporation of the citizen-user perspective, and a lack of analysis regarding the role of oversight bodies in driving the strengthening of public ombudsman offices. The study concludes that the effectiveness of Brazilian public ombudsman offices remains caught between consolidated normative compliance and still-

limited practical capacity, highlighting a research agenda focused on measuring outcomes, expanding the scope to the municipal level, and examining the role of oversight bodies.

Keywords: Public Ombudsman. Social Control. Accountability. Integrative Systematic Review. Public Administration.

1 INTRODUÇÃO

A ouvidoria pública consolidou-se, no cenário pós-redemocratização brasileiro, como instituição de mediação entre o cidadão e a administração pública, cumprindo funções de escuta, participação e controle social sobre a atuação do Estado (Biagini *et al.*, 2022; Fernandes, Cavalcanti, Viegas, 2021; Negreiros, Castro, Silva (2024); Silva, Pedroso, Zucchi, 2014). Essa consolidação institucional não decorreu apenas do reconhecimento simbólico da ouvidoria como canal de mediação, mas de um processo progressivo de institucionalização e densificação normativa que ampliou e especificou suas atribuições ao longo das últimas décadas, deslocando-a de uma estrutura facultativa e informal para um componente obrigatório do desenho da administração pública brasileira (Laporta *et al.*, 2020; Santos *et al.*, 2019; Negreiros, Castro, Silva, 2024).

Nesse contexto, a ouvidoria pública deixa de ser compreendida apenas como instrumento administrativo de recebimento de demandas (Almeida *et al.*, 2018; Fernandez *et al*., 2021; Quintão, 2019) e passa a ser tratada, na literatura e na prática institucional, como peça relevante do sistema de controle social e de responsabilização do poder público, com potencial de incidência tanto sobre a legitimidade quanto sobre a qualidade da gestão pública (Bona, 2022; Lyra, 2016; Santos *et al.*, 2019).

Além disso, a ouvidoria atua como uma fonte de dados vitais para a gestão pública, processando as manifestações sociais que subsidiam a gestão pública na formulação, implementação, execução e avaliação de políticas (Fernandes *et al.*, 2016; Carli, Allebrandt, 2023); contribuindo para que a perspectiva do usuário seja incorporada nos processos decisórios para avaliação da qualidade da gestão pública e aprimoramento das políticas públicas (Almeida *et al.*, 2018); bem como funcionando como elemento catalisador para a garantia de direitos e justiça social na efetivação dessas políticas (Silva, Pedroso, Zucchi, 2014).

Não obstante essa relevância crescente, a produção científica brasileira sobre ouvidoria pública permanece dispersa entre diferentes campos disciplinares, adotando abordagens teóricas e metodológicas heterogêneas, que vão de ensaios teórico-conceituais (Biagini *et al.*,

2022; Quintão, 2019) a estudos de caso (Ludueña, Batista, 2017; Gomes, Calmon, 2017), passando por levantamentos quantitativos junto a cidadãos e ouvidores (Santos *et al.*, 2017; Santos *et al.*, 2019), até análises de sistemas locais de integridade e controladoria (Bona, 2022). Essa fragmentação dificulta a consolidação de um panorama abrangente sobre como a instituição vem sendo investigada, quais desafios a literatura tem identificado com maior recorrência e quais lacunas de conhecimento persistem sem resposta sistemática. A ausência de sínteses integrativas recentes sobre o tema compromete tanto o avanço teórico-metodológico da área quanto a orientação da prática de ouvidores e gestores, que carecem de evidências consolidadas para subsidiar decisões de fortalecimento institucional.

A partir dessas considerações, o presente trabalho orienta-se pela seguinte pergunta de pesquisa: como se configura a produção científica brasileira sobre ouvidorias públicas no período de 2011 a 2026 quanto às suas abordagens, desafios à sua efetividade e lacunas de conhecimento? Em resposta a essa questão, define-se como objetivo geral analisar a produção científica sobre ouvidoria pública no Brasil publicada entre 2011 e 2026, sintetizando suas abordagens teórica e metodológica, os desafios à sua efetividade e as lacunas de pesquisa.

Para a consecução desse objetivo, o presente trabalho desdobra-se em quatro objetivos específicos, quais sejam: (a) Mapear os estudos selecionados quanto a seus aspectos descritivos, como distribuição temporal, periódicos e quanto às esferas governamentais investigadas; (b) categorizar como a literatura conceitua a atuação das ouvidorias; e (c) identificar e categorizar os principais desafios apontados pelos estudos à efetividade das ouvidorias.

Espera-se que a síntese proposta contribua para a consolidação teórica do campo da Administração Pública brasileira no que se refere ao estudo das ouvidorias, oferecendo um panorama sistematizado de abordagens e evidências até então dispersas na literatura.

O artigo organiza-se em seis seções, além desta introdução. Na seção dois apresenta-se uma revisão teórica sucinta, seguida da seção três com o detalhamento da metodologia utilizada. Na quarta seção apresentam-se análise dos resultados encontrados. Por fim, a quinta seção traz as considerações finais que sintetizam as principais contribuições do presente estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para melhor entendimento da temática, importa situar teoricamente os conceitos de ouvidoria, participação, controle social e *accountability* fundamentais para a síntese e leitura dos achados decorrentes dessa revisão, conforme subseções adiante.

2.1 Ouvidoria pública: origens e contexto brasileiro

O instituto da ouvidoria (ombudsman), tem origem sueca, remontando à criação do "Justitieombudsman" no início do século XIX como figura encarregada de fiscalizar a legalidade da atuação da administração em favor do cidadão (Santos *et al.*, 2017; Santos *et al.*, 2019). Em termos etimológicos, a palavra *ombudsman* tem, portanto, origem nórdica e significa representante do povo ou representante do cidadão (Cavalcante, 2014; Laporta *et al.*, 2020).

A partir de meados do século XX, o modelo expandiu-se para diversos países, assumindo, em cada contexto nacional, atribuições e graus de autonomia distintos, o que tornou o ombudsman um instituto de tradução institucional heterogênea, e não um modelo único e transponível (Santos *et al.*, 2019; Romero, Sant'Anna, 2014).

No Brasil, a tradução institucional do ombudsman deu-se sob a denominação de ouvidoria pública, incorporando, ao longo do processo de redemocratização (Laporta *et al.*, 2020), funções primordiais do ato de ouvir e esclarecer (Silva, Pedroso, Zucchi, 2014; Santos *et al.*, 2019), tornando-se ator essencial para o exercício do controle social sobre a administração pública (Biagini *et al.,* 2022; Fernandes, Cavalcanti, Viegas, 2021; Negreiros, Castro, Silva, 2024) e garantindo a responsabilização da gestão pública (Fernandez *et al*., 2021).

Distingue-se, nesse arranjo institucional brasileiro, a ouvidoria de outras estruturas correlatas de controle interno, como a corregedoria, cuja atribuição é de natureza correcional e disciplinar sobre servidores e agentes públicos (Cavalcante, 2014; Lyra, 2016), e o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), voltado especificamente à transparência passiva via atendimento de pedidos de acesso à informação (Ramalho, Bliacheriene, 2021). Embora com frequência coexistam na mesma estrutura organizacional e possam apresentar sobreposição funcional, muitas vezes devido à escassez de recursos e deficiência de infraestrutura física, é importante ressaltar que ouvidoria, corregedoria e SIC respondem a lógicas distintas, respectivamente de escuta e mediação, de apuração disciplinar e de transparência ativa e

passiva, distinção que a literatura da área considera relevante para não homogeneizar analiticamente funções institucionais diversas (Cavalcante, 2014; Ramalho, Bliacheriene, 2021).

O marco normativo da ouvidoria pública brasileira, por sua vez, remonta ao art. 37, § 3º, da Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988), que prevê a disciplina legal das formas de participação do usuário na administração pública, especialmente quanto a reclamações sobre a prestação de serviços públicos.

O supramencionado dispositivo constitucional foi sendo progressivamente regulamentado. A Lei nº 12.527/2011 (Brasil, 2011), embora centrada no acesso à informação, reposicionou as ouvidorias como interlocutoras centrais desse direito, ao articular seus SICs à estrutura ouvidorial (Quintão, 2019; Romero, Sant'Anna, 2014; Ramalho, Bliacheriene, 2021). A Lei nº 13.460/2017 (Brasil, 2017) consolidou esse papel ao instituir o Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, tornando obrigatória a criação de ouvidorias e detalhando competências mínimas, sendo um marco para consolidação das redes formais e informais de ouvidorias (Alves e Pantaleão (2023), alçando este normativo ao *status* informal de Lei das Ouvidorias (Bona, 2022a) e estabelecendo uma estreita vinculação entre a ouvidoria e o acesso aos direitos de manifestação (Carli, Allebrandt, 2023). Já o Decreto nº 9.492/2018 regulamentou aspectos operacionais dessa legislação no âmbito do Poder Executivo federal, definindo procedimentos, prazos e parâmetros de funcionamento.

Referido encadeamento normativo evidencia uma trajetória de institucionalização crescente, em que a ouvidoria deixou de ser estrutura facultativa para integrar, por força de lei, o desenho obrigatório da administração pública brasileira (Laporta *et al.*, 2020; Bona, 2022a).

2.2 Efetividade, *accountability*, participação social e capacidades institucionais

Para os fins desta revisão, adota-se um quadro conceitual que distingue a mera existência formal da ouvidoria, isto é, sua institucionalização normativa, de sua efetividade, compreendida como a capacidade de a instituição produzir incidência concreta sobre a gestão pública e sobre o ciclo de políticas públicas, seja pela correção de falhas identificadas, seja pela alteração de práticas administrativas a partir das manifestações recebidas. Essa distinção dialoga com a noção de *accountability* horizontal, entendida como o conjunto de mecanismos pelos quais os órgãos estatais fiscalizam e podem responsabilizar outras instâncias do próprio Estado (Bona, 2022b; Fernandez, Cavalcante, Viegas, 2021; Quintão, 2019), em

contraposição à *accountability* vertical exercida pelo cidadão por meio do voto (Santos *et al*., 2019).

A ouvidoria pública, nesse quadro, posiciona-se em zona intermediária ocupando um espaço híbrido, sendo alimentada pela participação direta do cidadão, o que dialoga com a *accountability* vertical, mas sua eficácia dependente da sua capacidade de acionar as engrenagens da *accountability* horizontal, representadas por órgãos como Ministério Público, Tribunais de Contas e instâncias correcionais (Fernandez *et al.*, 2021, Laporta *et al*., 2020).

Somam-se a esse quadro as noções de participação cidadã como processo de aprofundamento democrático que extrapola o momento eleitoral (Fernandez *et al.*, 2021; Cavalcante, 2014; Santos *et al*., 2019) e de capacidade institucional, compreendida como o conjunto de recursos humanos, técnicos, informacionais e de autonomia decisória de que uma estrutura administrativa dispõe para cumprir suas atribuições (Bona, 2022a; Quintão, 2019; Alves, Pantaleão, 2023). É esse quadro conceitual, construído a partir da literatura teórica sobre o tema, que orienta as escolhas metodológicas descritas na seção seguinte.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa possui uma abordagem qualitativa voltada a analisar a produção científica sobre ouvidoria pública no Brasil. Para tanto, utilizou-se de uma Revisão Sistemática Integrativa com o fito de realizar um mapeamento dos estudos disponíveis nas bases de dados SPELL e SciELO no recorte temporal de 2011 a 2026.

O percurso metodológico da pesquisa compreendeu uma sequência lógica de seis etapas, propostas nos estudos de Botelho *et. al* (2011), quais sejam: (a) identificação do tema de pesquisa, a partir da formulação de uma problemática; (b) definição dos critérios de inclusão e exclusão; (c) identificação dos estudos pré-selecionados e selecionados; (d) categorização dos estudos selecionados segundo títulos e resumos; (e) interpretação e análise dos resultados; e (f) apresentação da revisão do conhecimento produzido. Por sua vez, o relato relativo a seleção dos estudos foi estruturado seguindo as diretrizes do protocolo PRISMA 2020 (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*), conforme Page *et. al* (2021).

Para a captação do acervo, foram definidos descritores alinhados ao escopo da pesquisa e ajustados às especificidades sintáticas dos motores de busca de cada base de dados, conforme sintetizado no Quadro 1.

Quadro 1 – Descritores utilizados no estudo

Base de Dados	Descritores / String de Busca	Campos Pesquisados
SPELL	"ouvidoria pública"	Título, Resumo e Palavras-chave
SciELO	"ouvidoria" AND "pública"	Título, Resumo e Palavras-chave

Fonte: elaborado pelos autores (2026).

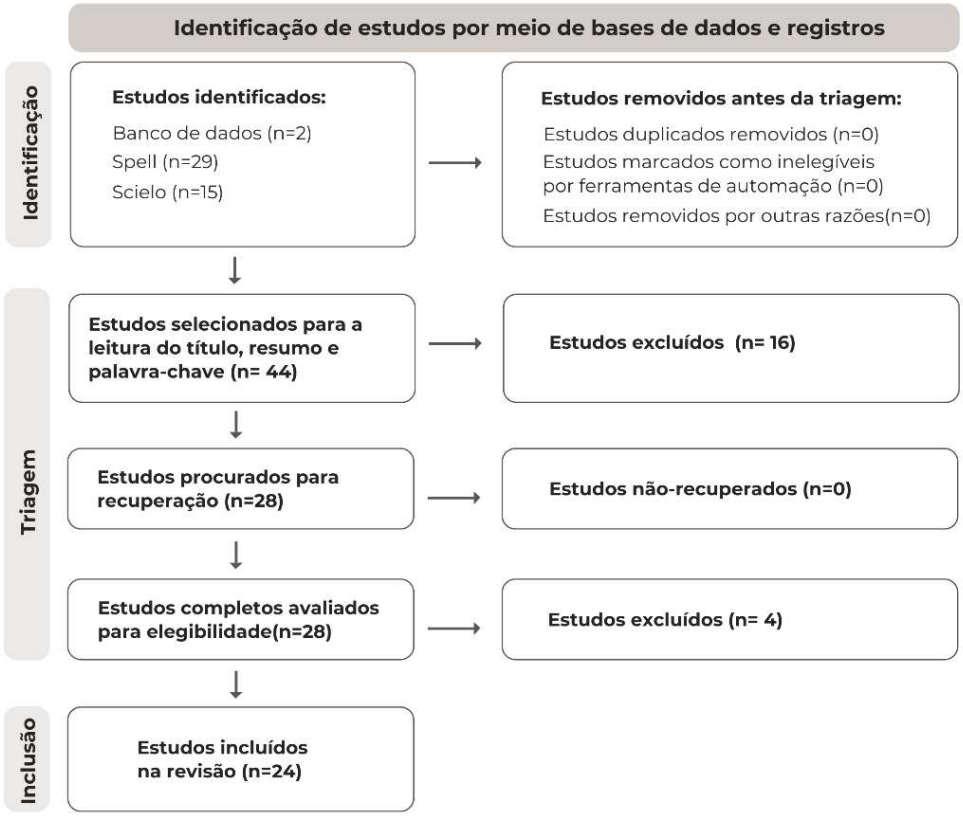
Devido às variações nos algoritmos de indexação, a base SPELL permitiu o uso direto do termo composto entre aspas ("ouvidoria pública"), ao passo que na plataforma SciELO adotou-se a combinação dos termos com o operador booleano ("ouvidoria" AND "pública"), assegurando a equivalência temática e evitando a perda de estudos relevantes.

Os critérios de inclusão adotados foram: (a) artigos científicos publicados em periódicos; (b) idioma português, visto que o estudo debruça-se sobre o contexto brasileiro; e (c) publicação no período compreendido entre 2011 e 2026, sendo o ano de 2011 adotado em razão do marco temporal estabelecido a partir da promulgação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e a data de corte o mês de julho de 2026, permitindo capturar a produção científica gerada sob esse marco regulatório brasileiro. Como critérios de exclusão, eliminaram-se trabalhos que não tratavam diretamente de ouvidorias do setor público (como ouvidorias privadas, bancárias ou hospitalares sem interface pública), aquelas que versavam sobre ouvidorias na jurisdição de outros países (a exemplo de um trabalho sobre a ouvidoria equatoriana) ou que abordavam o tema apenas de forma tangencial.

Na etapa de exame de estudos pré-selecionados e selecionados, a busca inicial resultou 44 registros, sendo 29 oriundos da plataforma *Spell* e 15 originários da base *Scielo*, os quais foram importados para o software Zotero 9 para gerenciamento e organização do acervo.

Foram eliminados 16 estudos da amostra inicial de 44, por não apresentarem relação explícita com a temática abordada, resultando em 28 artigos para recuperação de texto completo e que, passo seguinte, foram avaliados para elegibilidade integral. Nesta fase, foram retirados 4 artigos no exame dos critérios de inclusão e exclusão previamente estabelecidos, resultando na amostra final de 24 artigos selecionados para síntese conforme Figura 1.

Figura 1 – Detalhamento da estratégia de busca – declaração Protocolo PRISMA 2020



Fonte: elaborado pelos autores com uso do software Venngage (2026).

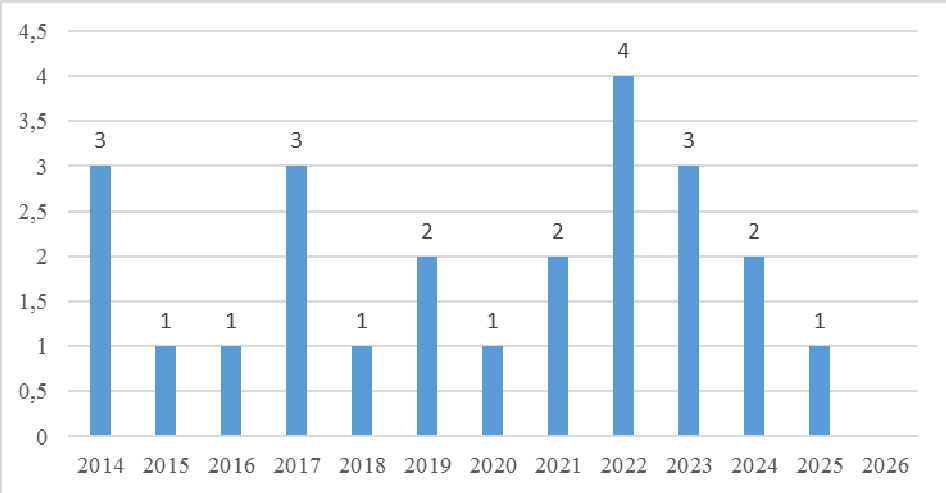
Os artigos selecionados foram analisados na etapa extração de dados, a qual foi levada a termo de modo independente por dois revisores que coletaram as principais informações dos estudos, os quais são analisados e apresentados nas seções subsequentes.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Perfil descritivo da produção

A distribuição temporal dos estudos que compõem a amostra final revela um padrão de produção incipiente, porém crescente, ao longo do recorte 2011-2026, conforme destacado na distribuição ano a ano é representada na Figura 2.

Figura 2 – Detalhamento dos estudos da amostra por ano de publicação



Fonte: elaborado pelos autores (2026).

Não foram localizados estudos entre 2011 e 2013 e os primeiros registros do *corpus* são do ano de 2014. Esta constatação relaciona-se com a maturação lenta e defasada em relação ao marco nacional apontada por Ramalho e Bliacheriene (2021) que observaram um fenômeno de espera de regulamentação federal, no qual 17 capitais brasileiras só iniciaram sua regulamentação local da LAI a partir de 2013. Quintão (2019) aponta que o e-Ouv, sistema crucial de integração do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, só foi criado em 2014. Juntos, esses apontamentos podem explicar o fato de 2014 ser o marco inicial dos registros do *corpus*, 2 anos, portanto, após a publicação da LAI.

A produção manteve-se esparsa e irregular ao longo do período examinado, sendo 2022 o ano que concentra o maior volume de publicações da série. Esse padrão não permite afirmar uma trajetória de consolidação da ouvidoria pública como linha de pesquisa regular, assertiva esta que se coaduna com o que pontuam Silva, Carneiro e Ramos (2015) acerca do fato de não haver uma elite de pesquisadores debruçados sobre a temática ouvidoria.

Adicionalmente, não foram identificados registros no ano de 2026, o que reforça o caráter esparso da produção científica sobre o tema. Embora essa ausência possa ser parcialmente explicada pelo fato de o estudo ter sido realizado ainda no decorrer do ano de 2026, o que pode não ter capturado publicações em processo editorial, o dado também é sintomático da fragilidade do campo enquanto linha de pesquisa consolidada, sugerindo que a produção sobre o tema não se sustenta de forma contínua ano a ano, mesmo diante da relevância institucional crescente das ouvidorias na administração pública brasileira.

No que tange às características dos periódicos em que se mais publicou sobre a temática ouvidorias públicas no Brasil, observa-se dispersão dos artigos entre 19 veículos

distintos. A classificação das revistas que publicaram 2 ou mais artigos sobre o tema em estudo, no período de 2011 a 2026 são apresentadas no Quadro 2 em que destacam-se suas classificações segundo o Qualis Periódicos consultados por meio de acesso junto à Plataforma Sucupira.

Quadro 2 – Principais revistas e estrato Qualis da Capes

Revista	Quantidade de artigos	Autores	Estrato QUALIS/CAPES - Classificação quadriênio 2021-2024*
Revista do Serviço Público	4	Gomes; Calmon (2017); Quintão (2019); Romero; Sant'Anna (2014) e Santos *et al.* (2019)	A3
Revista Controle	3	Cavalcante (2014); Ludueña; Batista (2017); Ramalho; Bliacheriene (2021)	B2
Cadernos Gestão Pública e Cidadania	2	Bona (2022a); Santos et al. (2017).	A4
Revista de Saúde Pública	2	Almeida et al. (2018); Silva; Pedroso; Zucchi (2014)	A1

Fonte: elaborado pelos autores (2026).

Quanto aos periódicos, observa-se dispersão entre 19 veículos distintos, com concentração relativa na Revista do Serviço Público e na Revista Controle, sendo este último vinculado à órgão de controle externo, mais precisamente de escola de governo de um Tribunal de Contas, o que indica que parte relevante da reflexão sobre ouvidorias tem circulado em veículos de perfil técnico-institucional. O campo de publicação configura-se, portanto, como fragmentado, no qual nenhum veículo se consolidou como espaço de referência específico para a discussão sobre ouvidoria pública.

No que se refere às esferas de governo investigadas, a Tabela 1 permite verificar um nítido predomínio da esfera federal, presente em 13 dos 24 estudos, seja no âmbito do Sistema Único de Saúde (Fernandes *et al.*, 2016; Fernandez *et al.*, 2021; Souza, Costa, Muñoz, 2022); de agências reguladoras como a Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq) e a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) (Gomes, Calmon, 2017) ou de órgãos do Poder Judiciário (Negreiros, Castro, Silva, 2024).

Tabela 1 - Distribuição dos estudos por esfera de governo

Esfera de governo estudada	Quantidade de artigos	Percentual	Autores
Federal	13	54%	Alves, Pantaleão (2023); Fernandes *et al*. (2016); Fernandez *et al.* (2021); Gomes *et al.* (2025); Gomes, Calmon (2017); Laporta *et al.* (2020); Negreiros, Castro, Silva (2024); Biagini et al. (2022); Pereira; Mata (2024); Quintão (2019); Romero, Sant'Anna (2014); Santos *et al.* (2019); Souza, Costa, Muñoz (2022)
Estadual	3	13%	Almeida *et al.* (2018); Ludueña, Batista (2017); Carli, Allebrandt, Machado (2023)
Municipal	7	29%	Ramalho; Bliacheriene (2021); Santos *et al.* (2017); Silva, Pedroso, Zucchi (2014); Bona (2022a); Bona (2022b); Silva, Carneiro, Ramos (2015); Guimarães, Araújo (2023)
Multinível	1	4%	Cavalcante (2014)
Total	**24**	**100%**	

Fonte: elaborado pelos autores (2026).

O predomínio de estudos na esfera federal face às pesquisas de âmbito municipal representa um desequilíbrio relevante. O cotejo dos percentuais acima discriminados com o desenho federativo brasileiro, no qual a prestação da maior parte dos serviços públicos ao cidadão ocorre justamente na esfera municipal, revela um descompasso entre o nível de governo mais investigado (federal) e o nível de governo mais diretamente experienciado pelo cidadão-usuário (municipal), estando a produção científica ainda fortemente ancorada no modelo e na experiência do Executivo Federal, o que se coaduna com os achados de Silva, Carneiro e Ramos (2015), Santos *et al.* (2019) e Bona (2022a).

Referida constatação pode estar relacionada a dificuldade de acesso e escassez de dados, ocorrência relativamente comum no âmbito local. A esfera federal conta com plataformas como o Fala.BR, por exemplo, sistema obrigatório que centraliza informações sobre pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria direcionados a centenas de órgãos vinculados ao Poder Executivo Federal, representando, portanto, uma importante fonte de dados para as pesquisas em âmbito federal (Negreiros, Castro, Silva, 2024; Pereira, Mata, 2024). Já o cenário municipal é marcado pela fragmentação de informações ocasionada, em muitos casos, pelo descumprimento de normas de transparência, resultando em dificuldades reais de obter informações básicas, como leis de criação de controladorias e ouvidorias, via sites oficiais, telefone ou e-mail, reduzindo drasticamente as amostras de estudos municipais (Silva, Carneiro Ramos, 2015). Esse achado se coaduna com os desafios à efetividade enfrentados pelas ouvidorias públicas no Brasil que serão pormenorizadas em seção mais adiante.

4.2 Categorias de atuação das ouvidorias

A leitura integrada dos estudos permitiu identificar seis categorias analíticas emergentes quanto à concepção predominante da atuação das ouvidorias, conforme destacado na Figura 3.

Figura 3 – Fluxograma ilustrativo das categorias analíticas de atuação das ouvidorias



Fonte: elaborado pelos autores com uso do software Venngage (2026).

Canal de participação e voz cidadã é o primeiro item da categorização das ouvidorias, refletindo seu papel de espaço de expressão do cidadão perante o Estado, anterior a qualquer função gerencial ou de controle (Santos *et al.*, 2019), dando voz ativa ao cidadão e permitindo que ele saia da periferia e seja transportado para o centro da administração (Fernandez *et al*., 2021). Enquanto instrumento de controle social e *accountability*, a ouvidoria associa-se à fiscalização da ação estatal e à responsabilização dos gestores (Quintão, 2019). Nesse contexto, a ouvidoria ativa, entendida como aquela que busca o usuário em vez de apenas esperar a demanda, é uma estratégia de empoderamento social e de exercício da democracia direta (Almeida *et al.*, 2018; Carli, Allebrandt, 2023).

A caracterização da ouvidoria como mecanismo de gestão e melhoria de serviços cristaliza o conceito da ouvidoria como um termômetro para a melhoria dos serviços, atuando de “dentro para dentro” para auxiliar no controle interno e na avaliação dos resultados da gestão (Quintão, 2019), possibilitando a formação de diagnósticos para uma ação qualitativa, permitindo identificar gargalos e estabelecer prioridades para a tomada de decisão na administração (Cavalcante, 2014; Laporta *et al*., 2020).

Como instância de mediação de conflitos e diálogo, a ouvidoria assume papel relacional entre as partes (Laporta *et al.*, 2020), no qual destaca-se a dupla representação do ouvidor, que dialoga com o cidadão em nome do órgão e representa o cidadão dentro da administração (Quintão, 2019); o seu protagonismo no acolhimento e no monitoramento das demandas junto à gestão (Fernandes *et al.*, 2016), e seu papel como canal de comunicação, auxiliando na redução de assimetrias informacionais entre as partes (Alves, Machado, Rocha, 2015).

A ouvidoria pode ser categorizada, ainda, por seu viés de busca de legitimação institucional, caracterizada em três vertentes, quais sejam, a legitimidade pragmática, respaldada no interesse do usuário; a legitimidade moral, alicerçada no julgamento de que a atua visando o bem-estar coletivo; e a legitimidade cognitiva: baseada na compreensão e aceitação do papel do órgão (Biagini *et al*., 2022). Essa legitimação configura-se por meio do fomento à construção da democracia participativa (Cavalcante, 2014); da consensualidade, permitindo que os envolvidos participem do processo administrativo; e da justificação pública, já que ao transformar-se na voz individual do cidadão em processos formais, a ouvidoria obriga o Estado à justificação pública decisória, a chamada *answerability* (Quintão, 2019).

Por fim, a ouvidoria, enquanto componente de sistemas mais amplos de integridade e regulação setorial, podem ser compreendidas não apenas como objeto autônomo de análise, mas como parte de arranjos institucionais amplos. Como centro de uma rede mediadora e regulatória, ela se articula com agências fiscalizadoras e órgãos de controle para garantir a resolutividade das demandas sociais e a defesa de direitos (Fernandes *et al.*, 2016). Além disso, sua inserção em modelos de gestão em rede e em arranjos inovadores, como ouvidorias especializadas e a ocupação de assentos em conselhos de políticas públicas, permite que o órgão transcenda a reclamação individual e influencie estrategicamente a governança e o aprofundamento democrático (Ludueña, Batista, 2017; Gomes, Freitas, Oliveira (2025).

Note-se que essas categorias não são mutuamente excludentes (Quintão, 2019; Santos et al., 2019). Elas reconhecem múltiplas dimensões na atuação da ouvidoria e dialogam com os desafios à efetividade das ouvidorias discutidos na seção seguinte.

4.3 Desafios à efetividade da ouvidoria pública

O Quadro 3 sintetiza os desafios à efetividade das ouvidorias públicas do Brasil listados a partir dos estudos que integram a presente revisão de literatura.

Quadro 3 - Desafios à efetividade das ouvidorias públicas do Brasil

Desafios	Estudos aderentes	Categoria com a qual os desafios se relacionam
Baixa implantação de ouvidoria em municípios	Bona (2022a); Bona (2022b); Fernandez *et al.*, 2021.	Dispositivo de legitimação institucional
Deficiência de regulamentação	Bona (2022a); Negreiros *et al*. (2024).	
Papel institucional ainda em definição	Quintão (2019); Ludueña, Batista (2017).	
Reduzida capacidade operacional	Bona (2022a); Negreiros *et al*. (2024); Biagini *et al*. (2022).	
Heterogeneidade estrutural entre entes	Ramalho; Bliacheriene (2021); Fernandez *et al.*, 2021.	Componente de sistemas amplos de integridade e regulação setorial
Baixa competência informacional dos usuários	Pereira; Mata (2024).	Instância de mediação de conflitos e diálogo
Precária prestação de contas	Quintão (2019); Biagini *et al.* (2022).	Instrumento de controle social e *accountability*
Fragilidade dos processos de escolha e mandato do ouvidor	Quintão (2019); Biagini *et al.* (2022).	
Ausência de padronização	Negreiros, Castro e Silva (2024); Gomes, Freitas e Oliveira (2025).	Mecanismo de gestão e melhoria de serviços
Baixa utilização gerencial das informações	Ludueña, Batista (2017); Santos *et al.* (2017).	
Desconhecimento do canal ouvidoria	Santos *et al.* (2017); Quintão (2019).	Canal de participação e voz cidadã
Expectativas desalinhadas dos cidadãos quanto ao papel da ouvidoria	Silva, Pedroso, Zucchi (2014); Pereira; Mata (2024); Biagini *et al.* (2022).	

Fonte: elaborado pelos autores (2026).

A baixa implantação em municípios, a deficiência de regulamentação interna, a reduzida capacidade operacional e um papel institucional ainda em definição constituem os principais obstáculos para que a ouvidoria se firme como um dispositivo de legitimação institucional. Tais carências, que incluem desde a falta de normatização clara até a precariedade de infraestrutura humana e física, impedem que o órgão entregue resultados que garantam sua credibilidade perante o cidadão e a própria administração pública (Bona, 2022a;

Bona, 2022b; Fernandez *et al.*, 2021; Negreiros *et al*., 2024; Biagini *et al*., 2022; Quintão, 2019; Ludueña, Batista, 2017).

A heterogeneidade estrutural entre os entes federativos, marcada por profundas assimetrias de recursos e de tecnologia, dificulta a efetividade da ouvidoria como componente de sistemas amplos de integridade e regulação setorial. Com efeito, enquanto a esfera federal dispõe de sistemas robustos como o Fala.BR, muitas unidades municipais enfrentam isolamento e falta de integração sistêmica, o que limita a capacidade da ouvidoria de atuar de forma coordenada na detecção de irregularidades e na proteção da integridade pública em rede (Ramalho; Bliacheriene, 2021; Fernandez *et al.*, 2021).

Já a baixa competência informacional dos usuários, manifestada na dificuldade em formular pedidos claros ou compreender trâmites administrativos, representa um entrave direto ao papel da ouvidoria como instância de mediação de conflitos e diálogo. Ruídos na comunicação e a ausência de habilidades técnicas e estéticas dos cidadãos para interagir com os sistemas de informação restringem o potencial do ouvidor de estabelecer um relacionamento bilateral e dialógico efetivo (Pereira; Mata, 2024).

A precária prestação de contas à sociedade e a fragilidade dos processos de escolha e mandato do ouvidor comprometem a autonomia necessária para o exercício da ouvidoria enquanto instrumento de controle social e *accountability*. Sem independência política frente ao gestor e sem relatórios públicos abrangentes que demonstrem sua responsividade, o órgão corre o risco de ser percebido apenas como um braço do governo em vez de um mecanismo de controle social crítico e societal (Pereira; Mata, 2024; Quintão, 2019; Biagini *et al.*, 2022).

A ausência de padronização de processos e a baixa utilização gerencial das informações prejudicam a caracterização da ouvidoria como um mecanismo de gestão e melhoria de serviços. A falta de fluxos mapeados impede a comparabilidade de dados, enquanto o descaso dos gestores para com as sugestões da ouvidoria ignora o potencial do órgão como termômetro qualitativo essencial para o aprimoramento das políticas públicas (Negreiros, Castro e Silva, 2024; Gomes, Freitas e Oliveira, 2025; Ludueña, Batista, 2017; Santos *et al.*, 2017).

Por fim, o desconhecimento do canal ouvidoria por grande parte da população e as expectativas desalinhadas dos cidadãos — que frequentemente buscam o órgão como um "atalho" executivo ou delegacia punitiva — impedem que a unidade cumpra sua função de canal de participação e voz cidadã. Esse descompasso entre a realidade mediadora do instituto e a percepção de punitividade ou privilégio pelo usuário gera frustração e mina o potencial de

a ouvidoria servir como porta de entrada para a democracia participativa (Santos *et al.*, 2017; Quintão, 2019; Silva, Pedroso, Zucchi, 2014; Pereira, Mata, 2024; Biagini *et al*. (2022).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A revisão aqui desenvolvida permite responder à pergunta de pesquisa que a orientou, mostrando que a produção científica brasileira sobre ouvidoria pública entre 2011 e 2026 configura-se como um campo ainda fragmentado, concentrado na esfera federal e que concebe a atuação das ouvidorias sob, ao menos, seis categorias analíticas distintas, a saber: Canal de participação e voz cidadã; instrumento de controle social e *accountability*; mecanismo de gestão e melhoria de serviços; instância de mediação de conflitos e diálogo; dispositivo de legitimação institucional; e componente de sistemas mais amplos de integridade e regulação setorial

Os desafios à efetividade identificados atravessam desde a ausência de padronização normativo-institucional até o desconhecimento do canal pelo próprio cidadão-usuário.

Como agenda de pesquisa, sugerem-se: (a) estudos comparativos e longitudinais sobre ouvidorias municipais, por restar evidente tratar-se de um campo empírico pouco explorado; (b) pesquisas que mensurem, com indicadores próprios, o efetivo uso das manifestações recebidas na tomada de decisão pública, para além de sua descrição estrutural; (c) investigações que incorporem a perspectiva do cidadão-usuário como unidade de análise central, e não apenas a ótica institucional da própria ouvidoria; (d) estudos que investiguem, de forma integrada, a interface entre a ouvidoria e os demais componentes dos sistemas de integridade e controle público, notadamente no papel indutor de fortalecimento de ouvidorias públicas municipais exercido pelos órgãos de controle a exemplo dos tribunais de contas; e (e) estudos que examinem, de forma comparativa, os *frameworks* normativos e organizacionais das ouvidorias nas diferentes esferas de governo (federal, estadual e municipal), caracterizando suas atividades e parâmetros de funcionamento à luz das especificidades institucionais de cada nível federativo.

Do ponto de vista prático, a identificação dos desafios à efetividade das ouvidorias e das lacunas de pesquisa ainda pouco exploradas podem subsidiar gestores públicos e ouvidores na formulação de estratégias de fortalecimento institucional, bem como orientar agendas de pesquisa futuras voltadas ao fortalecimento das ouvidorias.

Em observância à Portaria CNPq Nº 2.664, de 06 de março de 2026, declara-se que este trabalho fez uso da ferramenta NotebookLM e Claude Sonnet 4.6 (Anthropic), como recurso de apoio e consulta, com as seguintes finalidades: organização de ideias, síntese, elaboração de resumos de conteúdo, revisão ortográfica e exame de coesão textual. As imagens desse estudo foram elaboradas com o apoio da plataforma de design gráfico Venngage (2026). O layout, a paleta de cores e a organização textual foram definidos e editados manualmente pelos autores, sem o uso de ferramentas de geração automatizada de imagens por inteligência artificial.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, K. J. Q.; ROURE, F. N.; BITTENCOURT, R. J.; SANTOS, R. M. D. B.; BITTENCOURT, F. V.; GOTTEMS, L. B. D.; AMORIM, F. Active health Ombudsman service: evaluation of the quality of delivery and birth care. **Revista de Saúde Pública**, v. 52, 76, 2018. Disponível em: https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2018052017291. Acesso em: 26 jul. 2026.

ALVES, C. A. M.; MACHADO FILHO, C. A. P.; ROCHA, S. R. Análise das características pertinentes às ouvidorias considerando porte, tipo de controle e tipo de listagem de instituições bancárias no Brasil. **Em Revista Economia Gestão.** v. 15, n. 38, p. 165–192. 2015. https://doi.org/10.5752/P.1984-6606.2015v15n38p165. Acesso em: 26 jul. 2026.

ALVES, L. F., PANTALEÃO, C. H. Z. Modelo multicritério de apoio à definição do nível alvo da maturidade da ouvidoria de uma instituição de ensino pública federal. **NAVUS** - Revista de Gestão e Tecnologia. v. 13, n. único, p. 1-23. 2023. Disponível em: https://doi.org/10.22279/navus.v13.1815. Acesso em: 26 jul. 2026.

BIAGINI, L., LEITE, R., FERRAZ, F., DOURADO, D. Legitimidade organizacional: Uma conceitualização para a Ouvidoria Pública. **Revista Administração em Diálogo.** v 24. n 2. p. 125–142. (2022). Disponível em: https://doi.org/10.23925/2178-0080.2022v24i2.56773. Acesso em: 26 jul. 2026.

BONA, R. Mensuração de capacidade operacional e alocação de recursos humanos nas macrofunções da Controladoria Pública Municipal brasileira. **Sociedade, Contabilidade e Gestão.** v. 17. n 1. p. 67–88. 2022a. Disponível em: https://doi.org/10.21446/scg_ufrj.v0i0.41655. Acesso em: 26 jul. 2026.

BONA, R. Sistema de integridad local en Brasil: Análisis de actores internos en pequeñas ciudades de Santa Catarina. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania.** v. 27, n 86, p. 1–20. 2022b. Disponível em: https://doi.org/10.12660/cgpc.v27n86.82898. Acesso em: 26 jul. 2026.

BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. A.; MACEDO, M. **O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais**. Gestão e sociedade. Belo Horizonte. v.5, n. 11, mai./ago., 2011.

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: 10jul. 2026.

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. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm . Acesso em: 11 jul. 2026.

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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 12 jul. 2026.

BRASIL. **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm. Acesso em: 2 ago. 2026.

CARLI, P.; ALLEBRANDT, S. L.; MACHADO, G. F. Controle social e pandemia: uma análise a partir da Ouvidoria SUS do Rio Grande do Sul. **Interações** (Campo Grande). v. 24. n.2. p. 461-472. 2023. Disponível em: https://doi.org/10.20435/inter.v24i2.3470. Acesso em: 26 jul. 2026.

CAVALCANTE, M. L. S. A. Ouvidorias Públicas: Conceito, Papel, Evolução e Qualidade no Controle Social. **Revista Controle**: Doutrina e Artigos. v. 12. n. 2. p. 266–281. 2014. Disponível em: https://doi.org/10.32586/rcda.v12i2.117. Acesso em: 26 jul. 2026.

FERNANDES, F. M. B.; MOREIRA, M. R.; RIBEIRO, J. M.; OUVERNEY, A. M.; OLIVEIRA, F. J. F.; MORO, M. F. A. Inovação em ouvidorias do SUS - reflexões e potencialidades. **Ciência Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 8, p. 2547-2554, ago. 2016. Disponível em: https://www.scielo.br/j/csc/a/hHBWQgxYhmXgHM7JRzXzysd/. Acesso em: 26 jul. 2026.

FERNANDEZ, M. V.; CAVALCANTI, P.; SÁ, D.; VIEGAS, J. Ouvidoria como instrumento de participação, controle e avaliação de políticas públicas de saúde no Brasil. **Physis**: Revista de Saúde Coletiva. v. 31, n. 4. 2021. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0103-73312021310403 Acesso em: 26 jul. 2026.

GOMES, K. D. R., FREITAS, N. C., OLIVEIRA, V. C. S. Ouvidoria especializada em ações afirmativas: Inovação institucional no contexto de uma universidade pública. **Desafio Online.** v. 13, n. 3. 2025. Disponível em: https://doi.org/10.55028/don.v13i3.19725. Acesso em: 26 jul. 2026.

GOMES, L. O. M., CALMON, P. P. Agências Irmãs? Semelhanças e Diferenças na Institucionalização via Mudança Institucional das Ouvidorias da ANTT e da Antaq. **Revista do Serviço Público**. v. 68. n 2. p. 389–416. 2017. Disponível em: https://doi.org/10.21874/rsp.v68i2.1222. Acesso em: 26 jul. 2026.

GUIMARÃES, M. B.; ARAÚJO, M. P. Participação social e educação popular em saúde: espaços possíveis de diálogo na forma de uma ouvidoria coletiva. **Interface** - Comunicação,

Saúde, Educação. v. 27, e230197, 2023. Disponível em: https://doi.org/10.1590/interface.230197. Acesso em: 26 jul. 2026.

LAPORTA, L. R., RUFINO, R., NASCIMENTO, J. O., ZITTEI, M. V. M. (2020). A atuação da ouvidoria do tribunal regional eleitoral de São Paulo no controle das demandas envolvendo questões relativas à falta de urbanidade. **Práticas de Administração Pública.** (V. 4, Número 2, p. 69–89).

LUDUEÑA, R. M. G., BATISTA, P. C. S. Estrutura, modelo e resultados da Ouvidoria do Governo do Estado do Ceará. **Revista Controle** - Doutrina e Artigos. v. 15, n. 2, p. 414–444. 2017. Disponível em: https://doi.org/10.32586/rcda.v15i2.416. Acesso em: 26 jul. 2026.

LYRA, R. P. Paradigmas de ouvidoria pública e proposta de mudança. In: MENEZES, L. N.; e CARDOSO. **Ouvidoria Pública Brasileira: reflexões, avanços e desafios**. Brasília: Ipea, 2016. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/entities/book/7af250b3-334d-47f5-9142-3ba91071eafd. Acesso em: 9 jul. 2026.

NEGREIROS, G. C., CASTRO, B. S., SILVA, S. L. F. C. Mapeamento de processo em ouvidoria pública: Um caminho para participação cidadã em uma instituição de ensino. **International Journal of Business Marketing.** v. 9, n. 2, p. 20–36. 2024. Disponível em: https://doi.org/10.18568/ijbmkt.9.2.295. Acesso em: 26 jul. 2026.

PAGE, M. J., et al. The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. **BMJ** 2021;372:n71. DOI: 10.1136/bmj.n71. Disponível em: https://www.bmj.com/content/372/bmj.n71. Acesso em: 15 mai. 2026.

PEREIRA, W. B.; MATA, M. L. Pedidos de informação na plataforma Fala.br: uma análise baseada nas dimensões da competência em informação. **Encontros Bibli:** revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação. Florianópolis, v. 29, e93383, 2024. Disponível em: https://doi.org/10.5007/1518-2924.2024.e93383 Acesso em: 26 jul. 2026.

QUINTÃO, T. T. Reflexões e Dilemas sobre a Ouvidoria Pública no Brasil: Uma Análise das Ouvidorias do Poder Executivo Federal. **Revista do Serviço Público**. v. 70. n. 2. p. 297–324. 2019. Disponível em: https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/3382. Acesso em: 26 jul. 2026.

RAMALHO, M. S., BLIACHERIENE, A. C. SICs e ouvidorias: Uma análise das estruturas dos serviços de acesso à informação nas capitais brasileiras. **Revista Controle** – Doutrina e Artigos. v. 19. n. 2. 2021. Disponível em: https://doi.org/10.32586/rcda.v19i2.706. Acesso em: 26 jul. 2026.

ROMERO, H. H., SANT'ANNA, F. C. C. M. O papel das ouvidorias na comunicação pública do Poder Judiciário. **Revista do Serviço Público.** v. 65. n. 2. 2014. Disponível em: https://doi.org/10.21874/rsp.v65i2.579. Acesso em: 26 jul. 2026.

SANTOS, A. R., COSTA, J. I. P., BURGER, F., BORJA, G. R. Quem Conhece as Ouvidorias Públicas? Um Estudo sobre a Imagem Percebida por Cidadãos de Florianópolis (SC). **Cadernos Gestão Pública e Cidadania.** v. 22. n, 73. p. 400–420. 2017. Disponível em: http://dx.doi.org/10.12660/cgpc.v22n73.66025. Acesso em: 26 jul. 2026.

SANTOS, A. R., COSTA, J. I. P., BURGER, F., TEZZA, R. O Papel da Ouvidoria Pública: Uma Análise a partir das Dimensões Funcional, Gerencial e Cidadã. **Revista do Serviço Público.** v. 70. N. 4. p. 630–657. 2019. Disponível em: https://doi.org/10.21874/rsp.v70i4.3200. Acesso em: 26 jul. 2026.

SILVA, N. D. R., CARNEIRO, A. F., RAMOS, E. G. Controladoria no setor público: Uma comparação entre as leis de criação em quatro dos maiores municípios de Rondônia e a literatura. **Revista Evidenciação Contábil Finanças.** v. 3. n.2. p. 73–87. 2015. Disponível em: https://doi.org/10.18405/recfin20656. Acesso em: 26 jul. 2026.

SILVA, R. C. C.; PEDROSO, M. C.; ZUCCHI, P. Ouvidorias públicas de saúde: estudo de caso em ouvidoria municipal de saúde. **Revista de Saúde Pública.** v. 48, n.1. p. 134-141, 2014. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0034-8910.2014048004734. Acesso em: 26 jul. 2026.

SOUZA, R. M. P.; COSTA, P. P.; MUÑOZ, F. G. S. As Ouvidorias do SUS e a Rede Brasileira de Escolas de Saúde Pública: uma experiência inédita Pública. **Saúde em Debate.** v. 46, n. esp. 4, p. 152-165, 2022. Disponível em: https://doi.org/10.1590/0103-11042022E412 . Acesso em: 26 jul. 2026.

Como Referenciar este Artigo, conforme ABNT:

S. L. CASTELO, V. D. MIRANDA, D. M. OLIVEIRA. Ouvidoria Pública no Brasil: Uma Revisão Sistemática Integrativa. **Rev. FSA**, Teresina, v. 23, n. 10, art. 2, p. 27-47, out. 2026.

Contribuição dos Autores	**S. L. Castelo**	**V. D. Miranda**	**D. M. Oliveira**
1) concepção e planejamento.	X	X	X
2) análise e interpretação dos dados.	X	X	X
3) elaboração do rascunho ou na revisão crítica do conteúdo.	X	X	X
4) participação na aprovação da versão final do manuscrito.	X	X	X