

Ouvidoria Escolar: mediando conflitos e fortalecendo a comunidade educativa

Edilaci Melânia Ferreira da Silva

Universidad Evangélica Del Paraguay

Resumo

Este dossiê bibliográfico reúne estudos e reflexões teóricas sobre a Ouvidoria Escolar como mecanismo de mediação de conflitos e fortalecimento da comunidade educativa. A partir de uma revisão de literatura, analisa-se o papel da ouvidoria na promoção da gestão democrática, no estímulo à participação cidadã e na resolução de demandas escolares, sem envolver pesquisa de campo. Os achados revelam que os trabalhos consultados destacam que a ouvidoria funciona como um canal de diálogo entre estudantes, professores, famílias e gestores, contribuindo para prevenção e mediação de conflitos (violência, bullying, desentendimentos pedagógicos); transparência institucional, assegurando o direito à informação e à prestação de contas; e fortalecimento da comunidade escolar, incentivando a corresponsabilidade na construção de um ambiente educativo mais inclusivo. Além disso, discute-se como a ouvidoria se alinha a marcos legais como a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB 9.394/96) e o Plano Nacional de Educação (PNE), que defendem a gestão participativa. Também são abordados desafios, como a resistência à mudança em estruturas hierárquicas e a necessidade de formação continuada para os agentes envolvidos. Por fim, o dossiê aponta que a consolidação da ouvidoria escolar depende de políticas institucionais claras e da valorização da escuta ativa, reforçando seu potencial como ferramenta de transformação social no âmbito educacional.

Palavras-chave: Ouvidoria Escolar, Mediação de Conflitos, Gestão Democrática, Comunidade Educativa, Participação Social.

School Ombudsman: mediating conflicts and strengthening the educational Community

Abstract

This bibliographic dossier brings together studies and theoretical reflections on the School Ombudsman as a mechanism for mediating conflicts and strengthening the educational community. Based on a review of the literature, the role of the ombudsman in promoting democratic management, stimulating citizen participation and resolving school demands is analyzed, without involving field research. The findings reveal that the studies consulted highlight that the Ombudsman's Office functions as a channel for dialogue between students, teachers, families and managers, contributing to the prevention and mediation of conflicts (violence, bullying, pedagogical misunderstandings); institutional transparency, guaranteeing the right to information and accountability; and strengthening the school community, promoting co-responsibility in the construction of a more inclusive educational environment. In addition, it discusses how the ombudsman is aligned with legal frameworks such as the Law of Guidelines and Bases of Education (LDB 9.394/96) and the National Education Plan (PNE), which defend participatory management. Challenges are also addressed, such as resistance to change in hierarchical structures and the need for continuous training for the agents involved. Finally, the dossier points out that the consolidation of the school ombudsman depends on clear institutional policies and the appreciation of active listening, reinforcing its potential as a tool for social transformation in the educational field.

Keywords: School Ombudsman, Conflict Mediation, Democratic Management, Educational Community, Social Participation.

Defensor del Pueblo Escolar: mediar conflictos y fortalecer la comunidad educativa

Resumen

Este dossier bibliográfico reúne estudios y reflexiones teóricas sobre el Defensor Escolar como mecanismo de mediación de conflictos y fortalecimiento de la comunidad educativa. A partir de una revisión de la literatura, se analiza el papel del defensor del pueblo en la promoción de la gestión democrática, el estímulo de la participación ciudadana y la resolución de demandas escolares, sin involucrar la investigación de campo. Los hallazgos revelan que los estudios consultados destacan que la defensoría del pueblo funciona como un canal de diálogo entre estudiantes, docentes, familias y gestores, contribuyendo a la prevención y mediación de conflictos (violencia, bullying, malentendidos pedagógicos); transparencia institucional, garantizando el derecho a la información y la rendición de cuentas; y fortalecer la comunidad escolar, fomentando la corresponsabilidad en la construcción de un entorno educativo más inclusivo. Además, se discute cómo el defensor del pueblo está alineado con marcos legales como la Ley de Lineamientos y Bases de la Educación (LDB 9.394/96) y el Plan Nacional de Educación (PNE), que defienden la gestión participativa. También se abordan desafíos, como la resistencia al cambio en las estructuras jerárquicas y la necesidad de capacitación continua para los agentes involucrados. Finalmente, el dossier señala que la consolidación del defensor escolar depende de políticas institucionales claras y de la valoración de la escucha activa, reforzando su potencial como herramienta de transformación social en el ámbito educativo.

Palabras clave: Defensor Escolar, Mediación de Conflictos, Gestión Democrática, Comunidad Educativa, Participación Social.

INTRODUÇÃO

A ouvidoria, cujas raízes remontam à antiguidade, consolidou-se como um mecanismo de mediação entre Estado e sociedade, perpassando diferentes contextos históricos e geográficos. Embora sua origem moderna esteja vinculada ao Ombudsman sueco de 1809, criado para salvaguardar os direitos dos cidadãos, a função de ouvidor já existia no Brasil colonial, sob a figura do Ouvidor-Geral de Portugal, responsável por representar a justiça real.

No cenário contemporâneo, a primeira ouvidoria pública brasileira foi instituída em Curitiba, em 1986, marco que impulsionou a disseminação dessas estruturas no país. O percurso histórico demonstra como a ouvidoria transcendeu seu caráter meramente administrativo, assumindo um papel estratégico na promoção da transparência e no fortalecimento da democracia participativa.

No âmbito educacional, a ouvidoria escolar emerge como um instrumento capaz de mediar conflitos e fomentar a construção de ambientes mais democráticos. Conforme Leandro (2012), a implementação de ouvidorias em escolas de Nova Iguaçu evidenciou a potencialidade desses espaços na resolução de tensões cotidianas, permitindo que alunos, professores e familiares encontrassem vias de diálogo institucionalizadas.

A autora destaca que, quando bem estruturada, a ouvidoria pode transformar-se em um eixo central na gestão escolar, reduzindo assimetrias de poder e incentivando a corresponsabilização da comunidade. Nesse sentido, a mediação de conflitos deixa de ser um processo fragmentado, passando a integrar uma política institucional mais ampla, alinhada aos princípios da educação democrática.

A consolidação da ouvidoria no setor público, inclusive na educação, demanda modelos de governança que assegurem sua eficiência e legitimidade. Malta Júnior (2016), ao analisar a formatação da ouvidoria no Instituto Federal de Sergipe, argumenta que a estruturação desses mecanismos deve considerar aspectos normativos, e a cultura organizacional e as expectativas dos usuários.

O autor ressalta que, sem uma base técnica e metodológica bem definida, a ouvidoria corre o risco de tornar-se um instrumento burocrático, distante das

reais necessidades da comunidade escolar. Deste modo, a governança pública, quando aplicada à ouvidoria educacional, exige planejamento estratégico, capacitação contínua dos agentes e canais de comunicação acessíveis, garantindo que as demandas sejam processadas com celeridade e equidade.

Além de sua função mediadora, a ouvidoria escolar pode influenciar positivamente o processo de ensino-aprendizagem, conforme apontam Marques e Ribeiro (2015). Os autores defendem que a escuta ativa das demandas discentes e docentes permite identificar fragilidades pedagógicas, muitas vezes invisibilizadas em avaliações tradicionais.

Quando os conflitos são tratados de maneira sistêmica, a escola passa a repensar práticas excludentes ou autoritárias, criando condições mais favoráveis ao desenvolvimento educacional. Dessa forma, a ouvidoria não se limita a resolver problemas pontuais; contribui para a construção de uma cultura institucional baseada no respeito mútuo e na participação coletiva.

Apesar dos avanços teóricos e práticos, persistem desafios significativos na implementação de ouvidorias escolares. A resistência de gestores à descentralização de poder, a falta de recursos humanos especializados e a desconfiança da comunidade em relação à efetividade desses canais são obstáculos frequentemente citados na literatura.

Contudo, experiências como as documentadas por Leandro (2012) e Malta Júnior (2016) mostram que, quando integradas a políticas públicas consistentes, as ouvidorias podem superar essas barreiras, tornando-se espaços de transformação social.

Diante desse contexto, o presente artigo busca discutir a ouvidoria escolar como ferramenta de mediação de conflitos e fortalecimento da comunidade educativa, tomando como base as contribuições teóricas de autores que analisaram sua aplicação em diferentes realidades. O exame crítico dessas perspectivas pretende evidenciar como a ouvidoria, quando adequadamente implementada, pode promover a resolução de disputas e a construção de uma educação mais democrática.

OUVIDORIA ESCOLAR COMO MECANISMO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

A ouvidoria, enquanto mecanismo institucional, opera como um espaço de escuta ativa, cuja finalidade ultrapassa a mera recepção de reclamações, abrangendo a análise crítica dos processos organizacionais. Diferentemente da Corregedoria, que atua na apuração de desvios e na correção de falhas, a ouvidoria assume uma função mais ampla, integrando percepções multissensoriais que permitem uma compreensão holística das demandas apresentadas.

Segundo Santaella (1993), a audição, enquanto via primária de recepção do mundo, não se limita ao ato passivo de escutar, mas envolve uma sinestesia simbólica, na qual outros sentidos, como a visão e o tato, complementam a interpretação das mensagens recebidas. A percepção sensorial constitui o estágio inicial da comunicação, processo que, longe de se encerrar na observação, demanda uma resposta reflexiva, ancorada no diálogo entre indivíduos e instituições.

A complexidade da resposta, contudo, reside na necessidade de articular o que foi ouvido com o que será comunicado, operação que exige domínio linguístico e sensibilidade interpretativa. Bakhtin, conforme citado por Santaella (1995), sublinha que a linguagem não emana do indivíduo isolado, mas se constrói na interação entre vozes diversas, em um movimento dialógico que transcende perspectivas cartesianas.

Nesse sentido, a comunicação nas ouvidorias não se reduz a um intercâmbio de informações, mas configura-se como uma prática relacional, na qual os vínculos entre os interlocutores ganham centralidade. Baitello Jr. (2005) reforça essa ideia ao definir a comunicação como a ciência dos vínculos, destacando que a apropriação do espaço e do tempo do outro ocorre justamente por meio dessas conexões. Sem vínculos, o compartilhamento de experiências torna-se inviável, pois a comunicação pressupõe uma relação de mutualidade, ainda que assimétrica, entre as partes envolvidas.

Zimmerman (2010) avança nessa discussão ao identificar quatro categorias de vínculos que sustentam as relações humanas: amor, ódio, conhecimento e reconhecimento. Enquanto o amor e o ódio representam polaridades afetivas, o

conhecimento e o reconhecimento emergem como bases cognitivas e sociais da interação. O ódio, longe de ser mera expressão de violência, pode ser interpretado como uma tensão relacional que, quando não resolvida, leva ao rompimento dos laços comunicativos. Já o reconhecimento, por sua vez, atua como uma validação da existência do outro, condição indispensável para a construção de diálogos significativos.

Nesse contexto, a ouvidoria pode ser entendida como um "hospital de vínculos", espaço onde conflitos são mediados e relações são restauradas, garantindo que a comunicação institucional flua e produza transformações concretas na dinâmica organizacional.

GOVERNANÇA E ESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA NA EDUCAÇÃO PÚBLICA

A governança das ouvidorias no âmbito da educação pública exige modelos que articulem transparência, participação e eficiência, uma vez que sua atuação transcende a mera recepção de demandas, demandando estruturas capazes de assegurar respostas ágeis e transformadoras. Sandy (2013), ao analisar a ouvidoria da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), demonstra que a efetividade desses mecanismos depende de uma arquitetura institucional bem delineada, que inclua fluxos de comunicação claros, autonomia funcional e integração com outros setores da administração.

A autora ressalta que, sem uma base normativa sólida e sem a devida capacitação dos agentes, a ouvidoria tende a reproduzir práticas burocráticas, distanciando-se de seu propósito original: ampliar a participação popular na gestão educacional.

A complexidade da atuação do ouvidor na educação pública revela-se ainda mais quando se considera a necessidade de equilibrar múltiplas funções (gestão, mediação e educação), conforme destacado por Fernandes (2006). O perfil desse profissional deve abranger não apenas competências técnicas, mas também habilidades interpessoais que permitam lidar com conflitos de maneira sensível e estratégica.

Na medida em que a ouvidoria universitária lida com manifestações que envolvem desde questões administrativas até disputas pedagógicas, sua estruturação deve prever a formação continuada dos ouvidores, garantindo que estejam preparados para enfrentar desafios como a diversidade de vozes e a resistência institucional. Fernandes (2006) argumenta que, somente quando o ouvidor assume um protagonismo pautado pela escuta ativa e pelo pluralismo, consegue romper com hierarquias tradicionais, favorecendo um ambiente mais democrático.

A intersecção entre ouvidoria e educação em direitos, conforme discutido por Dos Reis (2009), reforça a importância de alinhar essas estruturas a marcos legais que assegurem sua legitimidade. O autor analisa a Lei Complementar nº 132/09, que estabelece diretrizes para a atuação das ouvidorias públicas, destacando seu potencial na promoção de *accountability* e na defesa de direitos coletivos.

No contexto educacional, a legislação ganha contornos específicos, pois a ouvidoria deve mediar não apenas conflitos individuais, mas também questões que afetam a comunidade acadêmica como um todo, como discriminação, assédio e falhas na prestação de serviços. Dos Reis (2009) enfatiza que, quando a ouvidoria opera com base em princípios como acessibilidade e publicidade, transforma-se em um instrumento de educação cidadã, estimulando a corresponsabilização dos atores envolvidos.

A formação do ouvidor, deste modo, constitui um eixo central na estruturação desses espaços, já que sua atuação requer conhecimentos que vão além do direito administrativo, abarcando noções de psicologia social, comunicação não violenta e gestão de conflitos.

Na atual conjuntura da administração pública, em que as demandas são cada vez mais complexas e diversificadas, o ouvidor deve ser capaz de transpor barreiras culturais e institucionais, atuando como um facilitador do diálogo. A implementação de processos formativos contínuos, aliada à criação de redes de colaboração entre ouvidorias de diferentes instituições, pode fortalecer sua capacidade de intervenção, conforme sugerem as experiências analisadas por Sandy (2013) e Fernandes (2006).

Embora os avanços normativos e as boas práticas já documentadas apontem para um cenário promissor, persistem lacunas na consolidação das ouvidorias educacionais. A falta de recursos orçamentários, a rotatividade de gestores e a desarticulação entre políticas públicas são obstáculos que demandam atenção prioritária.

Portanto, a experiência da UTFPR, analisada por Sandy (2013), mostra que, quando a ouvidoria é integrada a um projeto institucional mais amplo, consegue superar limitações estruturais, tornando-se um espaço de efetiva participação. Logo, a governança desses mecanismos deve ser pensada de forma sistêmica, considerando não apenas sua dimensão operacional, mas também seu potencial transformador na construção de uma educação pública mais inclusiva e democrática.

IMPACTOS DA OUVIDORIA NA COMUNIDADE EDUCATIVA E NO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM

A escuta, enquanto elemento estruturante das relações humanas, adquire contornos ainda mais complexos em sociedades marcadas pela aceleração tecnológica e pela fragmentação dos laços sociais. Quando inserida no contexto educacional, a ouvidoria transcende sua função burocrática, transformando-se em um mecanismo que, além de mediar conflitos, redefine dinâmicas de poder e fomenta a construção coletiva do conhecimento.

Conforme Antunes (2010), a ouvidoria, quando articulada à gestão estratégica, pode gerar inteligência competitiva, permitindo que instituições identifiquem falhas sistêmicas e promovam ajustes contínuos em seus processos. No ambiente escolar, essa perspectiva ganha relevância, pois a análise de demandas recorrentes, desde questões pedagógicas até conflitos interpessoais, oferece subsídios para a reformulação de práticas que, muitas vezes, perpetuam desigualdades.

A universidade, enquanto espaço plural e multifacetado, ilustra com clareza os desafios e as potencialidades da ouvidoria. Camatti (2014), em estudo sobre ouvidorias em instituições públicas de ensino superior, demonstra que a eficácia desses canais depende de infraestrutura e de uma cultura institucional

que valorize a comunicação dialógica. A autora evidencia que, onde há resistência à transparência, as ouvidorias tendem a ser subutilizadas ou reduzidas a meros formulários de reclamação.

Por outro lado, quando integradas a políticas de governança participativa, convertem-se em ferramentas capazes de aproximar discentes, docentes e técnicos-administrativos, criando vias para a coconstrução de soluções. Nesse sentido, a ouvidoria universitária, ao facilitar o fluxo de informações, contribui para a democratização do acesso aos processos decisórios, rompendo com hierarquias tradicionalmente excludentes.

No âmbito específico do ensino-aprendizagem, a ouvidoria revela-se um instrumento singular para avaliação institucional. Glüer (2006) defende que, quando associada a modelos emancipatórios de avaliação, a ouvidoria pode identificar lacunas pedagógicas muitas vezes invisíveis em métricas convencionais.

A pesquisadora argumenta que reclamações sobre metodologias de ensino, recursos didáticos ou relações professor-aluno, quando sistematizadas, permitem repensar currículos e práticas docentes. Dessa forma, a ouvidoria não apenas resolve conflitos pontuais, mas alimenta ciclos virtuosos de melhoria contínua, nos quais a comunidade escolar, incluindo estudantes, frequentemente marginalizados nos processos avaliativos, assume protagonismo na transformação do ambiente educativo.

O exercício da escuta ativa, contudo, exige mais que protocolos institucionais; demanda uma postura ética e empática por parte dos ouvidores. Rubem Alves, ao poetizar sobre a necessidade de "silêncio dentro da alma" para ouvir verdadeiramente, sintetiza um princípio basilar da atuação desses profissionais.

Na práxis, isso implica dominar técnicas de mediação, compreender contextos sociopolíticos e, sobretudo, acolher manifestações sem julgamentos prévios. Quando o ouvidor abdica do protagonismo da fala, como sugere Alves (2018), cria condições para que estudantes e educadores, especialmente os mais vulneráveis, sintam-se legitimados a expor vulnerabilidades e reivindicar direitos. A alteridade, longe de ser um gesto passivo, configura-se como um ato

político, pois reconhece no outro um interlocutor válido, cuja voz pode redirecionar rumos institucionais.

Ainda que os benefícios da ouvidoria sejam incontestáveis, sua implementação enfrenta obstáculos estruturais. A falta de formação específica para ouvidores educacionais, a desarticulação entre setores administrativos e pedagógicos e a precariedade de recursos tecnológicos limitam o potencial transformador desses mecanismos. Todavia, experiências como as analisadas por Glüer (2006) e Antunes (2010) mostram que, quando alinhadas a projetos pedagógicos coerentes, as ouvidorias podem superar essas barreiras, convertendo-se em eixos centrais de uma educação verdadeiramente democrática.

Ao articular escuta qualificada, gestão estratégica e participação comunitária, a ouvidoria escolar redefine não apenas formas de lidar com conflitos, mas o próprio sentido da educação. Seja ao viabilizar ajustes curriculares a partir de demandas discentes, seja ao fortalecer a *accountability* institucional, sua atuação reverbera na qualidade do ensino e na formação cidadã. Assim, mais que um canal de reclamações, a ouvidoria consolida-se como espaço de diálogo e transformação, onde a comunidade educativa, ouvida e valorizada, passa a coautorar sua história.

METODOLOGIA

Para alcançar os objetivos propostos neste artigo, adotou-se uma abordagem qualitativa, pautada em revisão bibliográfica sistemática, que permitiu analisar criticamente as contribuições teóricas sobre a ouvidoria escolar e sua relação com a mediação de conflitos e o fortalecimento da comunidade educativa. O estudo, de caráter exploratório e descritivo, baseou-se em fontes secundárias, incluindo dissertações, artigos científicos e documentos normativos, sem coleta direta de dados empíricos.

A seleção das obras seguiu critérios predefinidos, priorizando produções acadêmicas que abordassem a ouvidoria no contexto educacional, com ênfase em sua função mediadora e no impacto sobre a gestão democrática. Foram incluídos trabalhos como a dissertação de Leandro (2012), que examina a

implantação de ouvidorias em escolas de Nova Iguaçu, e a pesquisa de Malta Júnior (2016), que discute a estruturação desses mecanismos no âmbito da governança pública, além do artigo de Marques e Ribeiro (2015), que explora a interface entre ouvidoria e processos pedagógicos. A busca por materiais foi realizada em bases de dados científicas, como SciELO, CAPES e Google Acadêmico, utilizando combinações de descritores como "ouvidoria escolar", "mediação de conflitos" e "gestão democrática".

A análise dos dados, uma vez selecionados, ocorreu por meio de técnicas de análise de conteúdo, conforme proposto por Bardin (2011), com o intuito de identificar categorias temáticas recorrentes nos textos. Foram destacados eixos como: (1) a função mediadora da ouvidoria na resolução de conflitos escolares; (2) os desafios institucionais para sua implementação; e (3) as contribuições para a participação comunitária. A interpretação dos resultados buscou estabelecer diálogos entre as diferentes perspectivas teóricas, sem desconsiderar contradições ou lacunas presentes na literatura.

Embora o estudo não envolva pesquisa de campo, sua metodologia assegurou rigor na seleção e no tratamento das fontes, garantindo que as conclusões fossem embasadas em evidências científicas consolidadas. A opção por uma abordagem exclusivamente bibliográfica justifica-se pela necessidade de mapear o estado da arte sobre o tema, oferecendo subsídios para futuras investigações empíricas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise desenvolvida ao longo deste artigo permitiu compreender a ouvidoria escolar como um mecanismo essencial para a mediação de conflitos e o fortalecimento da comunidade educativa. Ao retomar as discussões apresentadas, observa-se que sua implementação não se resume à criação de um canal formal de reclamações, mas configura-se como um espaço de diálogo que promove a gestão democrática e a participação ativa de todos os envolvidos no processo educativo.

As contribuições de Leandro (2012) evidenciam que a ouvidoria, quando inserida no cotidiano escolar, possibilita a transformação de conflitos em

oportunidades de reflexão institucional. A autora demonstra que a mediação estruturada contribui para a redução de tensões, favorecendo um ambiente mais colaborativo. Malta Júnior (2016), por sua vez, reforça a necessidade de uma governança pública bem delineada, destacando que a eficácia da ouvidoria depende de planejamento estratégico e integração com as políticas educacionais. Sem esses elementos, corre-se o risco de que a iniciativa se torne meramente simbólica, sem impacto real na comunidade escolar.

Marques e Ribeiro (2015) ampliam a discussão ao relacionar a ouvidoria com o processo de ensino-aprendizagem, argumentando que a escuta qualificada das demandas discentes e docentes pode revelar lacunas pedagógicas antes ignoradas. A perspectiva reforça a ideia de que a ouvidoria não se limita a resolver problemas imediatos, mas atua como um instrumento de aprimoramento contínuo da educação.

Contudo, os desafios para a consolidação desse modelo permanecem significativos. A falta de capacitação dos agentes envolvidos, a resistência de gestores em compartilhar poder decisório e a descrença da comunidade em relação à efetividade da ouvidoria são obstáculos que exigem ações concretas. Políticas públicas voltadas para a formação continuada, a divulgação transparente dos resultados e a integração da ouvidoria com outros mecanismos de participação podem contribuir para superar essas limitações.

Diante do exposto, conclui-se que a ouvidoria escolar representa um avanço na busca por uma educação mais democrática e inclusiva. Seu potencial, no entanto, só se concretizará por meio de um compromisso coletivo que envolva gestores, educadores, alunos e familiares. A mediação de conflitos e o fortalecimento da comunidade educativa dependem da existência de estruturas formais e da construção de uma cultura institucional que valorize o diálogo, a transparência e a corresponsabilização.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, Rubem. **Ostra feliz não faz pérola**. Rio de Janeiro: Editora Planeta, 2018.

ANTUNES, ChussyKarlla Souza. **A ouvidoria em sua bi função**: uma ferramenta de inteligência competitiva à gestão. *Gestão Pública*, Recife, v. 1, n. 1, p. 144-180, 2010.

BAITELLO JR., Norval. **A era da iconofagia**. São Paulo: Hacker Editores, 2005.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.

CAMATTI, Tassiara Baldissera. **A ouvidoria na universidade pública**: probabilidades e improbabilidades da comunicação. 2014. 348 f. Tese (Doutorado em Comunicação Social) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.

DOS REIS, Gustavo Augusto Soares. Educação em Direitos e Defensoria Pública: Reflexões a Partir da Lei Complementar n. 132/09. **Temas Aprofundados da Defensoria Pública**, v. 1, p. 724, 2009.

FERNANDES, Ângela. Protagonismo, visibilidade e poder: reflexões sobre a trilogia aplicada à atividade da Ouvidoria Universitária. **INTERCOM**, v. 29, p. 1-10, 2006.

GLÜER, Laura Maria. **A ouvidoria universitária como instrumento para uma avaliação institucional emancipatória do ensino superior**. In: XXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Anais. Brasília, São Paulo, 2006.

LEANDRO, Sonia de Pontes. **Ouvidoria da Educação: a construção de espaços de mediação de conflitos no cotidiano escolar de Nova Iguaçu**. 2012. 308 f. Dissertação (Mestrado em Educação, Cultura e Comunicação em Periferias Urbanas) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Duque de Caxias, 2012.

MALTA JÚNIOR, Regis Renner Vasconcelos. **A formação da Ouvidoria dentro do contexto da governança pública**: uma proposta para a ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe (IFS). 2016. 129 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, SE, 2016.

MARQUES, Rosângela Miliossi; RIBEIRO, Ricardo. A ouvidoria no processo de ensino-aprendizagem. **RETEC-Revista de Tecnologias**, v. 8, n. 1, 2015.

SANDY, Nelissa Carleto. **A ouvidoria pública universitária como instrumento de participação popular**: o caso da UTFPR. 2013. Dissertação (Mestrado) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2013.

SANTAELLA, Lúcia. **A teoria geral dos signos**: como as linguagens significam as coisas. São Paulo: Pioneira, 1995.

SANTAELLA, Lúcia. **Percepção**: uma teoria semiótica. São Paulo: Experimento, 1993.

ZIMERMAN, David. **Vínculos e relações humanas**. Porto Alegre: Artmed, 2010.