

O PAPEL DAS OUVIDORIAS NO CONTEXTO DA CRISE DEMOCRÁTICA

Cristina Ayoub Riche¹

Resumo

O presente artigo tem por objetivo aprofundar o debate sobre o papel das ouvidorias, públicas ou privadas, nos contextos político, cultural e socioeconômico atuais, em que se observam, em nível global, fenômenos que sinalizam que as democracias representativa e participativa passam por fortes momentos de crise. Diante desse cenário, a análise volta-se para o estudo de quais ferramentas podem fortalecer as democracias, indicando que as ouvidorias são capazes de exercer o papel de guardiãs das políticas públicas que tratam dos direitos fundamentais das pessoas.

Palavras-chave: Ouvidoria. Direitos humanos. Empatia.

DOI:10.37814/2594-5068.2023v6.p27-37

¹ Advogada. Professora aposentada da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Presidenta do Instituto Latinoamericano del Ombudsman Defensorías del Pueblo (ILO). (cristinaayoubliche@gmail.com)

Abstract

This article aims to deepen the debate on the role of ombudsman's offices, public or private, in the current political, cultural and socioeconomic context, in which events are observed, at a global level, that signal that representative and participatory democracies are going through strong moments of crisis. Concerned with this context, our analysis turns to the study of which tools can strengthen democracies, indicating that ombudsman's offices can be the guardians of public policies that deal with people's fundamental rights.

Keywords: Ombudsman. Human rights. Empathy.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo debate o papel das ouvidorias diante de situações de crises democráticas e de manifestações de totalitarismo por parte de agentes que, muitas vezes, podem fazer parte da própria estrutura do Estado.

A metodologia utilizada foi a revisão bibliográfica sobre os diferentes tópicos abordados, com breve análise de caso: a criação das ouvidorias externas das Defensorias Públicas brasileiras e uma ação da Defensoria Pública do Rio de Janeiro como exemplo daquilo que pode ser classificado como manifestação do “Estado Empático”, tema que vem sendo objeto de pesquisa da autora.

Ao longo da reflexão, defendemos que profissionais das ouvidorias devem operar com a identificação de cenários críticos, agindo para garantir a aplicação dos direitos e deveres constitucionais e dos direitos humanos, por meio de habilidades e instrumentos que caracterizam esse Estado dotado de empatia.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Estados Democráticos e o Direito de Sonhar

Um Estado pode ser inerte e omissivo ou pode funcionar para garantir a efetivação das mais diversas dimensões dos direitos: os fundamentais (que contemplam os individuais, sociais, coletivos e difusos, de solidariedade e de fraternidade) e, indo além, o direito de sonhar, o direito à utopia para dar concretude àqueles direitos fundamentais. Como afirma GALEANO (1996) em um texto célebre: “O direito de sonhar não está entre os trinta direitos humanos que as Nações Unidas proclamaram no final de 1948. Mas se não fosse por ele, e pelas águas que ele dá para beber, os outros direitos morreriam de sede” (tradução nossa).

A partir da segunda metade do século XX, observa-se a difusão do regime democrático de governo em boa parte do mundo. No entanto, com o passar do tempo, as tradicionais fórmulas da democracia representativa não foram suficientes para contemplar os anseios de emancipação popular, já que não basta, para tanto, eleger um representante político e, por isso, considerar sua atuação como vinculada à vontade de seus eleitores. Hoje espera-se mais: é preciso participar plena e diretamente do processo de decisão política e acompanhar o seu desempenho, avaliando a sua execução.

Essa necessidade é o caminho para o surgimento de uma experiência democrática inovadora, que se traduz na coexistência responsável, equilibrada e cooperativa da democracia representativa com a democracia participativa, que disponibiliza ao indivíduo e à sociedade civil instrumentos que viabilizem a sua participação certa na condução da gestão pública.

2.2 As Democracias e Suas Crises

Resultados apresentados no início de 2023 pela pesquisa *Edelman Trust Barometer* revelam um cenário alarmante para as democracias do mundo e do Brasil. De acordo com o relatório, Argentina, Colômbia, EUA, África do Sul, Espanha e Suécia são países cujo estado de polarização é severo. E outras nove nações correm o risco de entrar nessa classificação: Brasil, Coreia do Sul, México, França, Reino Unido, Japão, Holanda, Alemanha e Itália. Ansiedades econômicas, desequilíbrio institucional, desigualdade massiva entre classes e batalha pela verdade são os quatro

fatores que, de acordo com a pesquisa, provocam os cenários de polarização. No Brasil, empresas e Organizações Não Governamentais (ONGs) são consideradas as únicas instituições confiáveis, em contraposição à mídia e aos governos, que entram na categoria da desconfiança e, para além dessa classificação crítica, são vistos como fonte de desinformação (EDELMAN, 2023, p. 12).

A pesquisa não menciona o termo “empatia”, mas uma análise simples das respostas da população entrevistada fornece pistas para enxergar os direcionamentos das atitudes humanas para o individualismo e a falta de cooperação. Concluindo que “ideologia vira identidade” nos tempos atuais, o questionário pergunta o que a pessoa entrevistada faria se uma outra discordasse fortemente dela ou de seu ponto de vista. Para essa situação, no Brasil, apenas 29% ajudariam a outra; em caso de necessidade, 22% estariam dispostas a serem colegas de trabalho; e 21% teriam disponibilidade para morar na mesma vizinhança. Para 80% dos brasileiros, a condição de falta de civildade e respeito mútuo atual é a pior que já viram (p. 26-28).

Agora, vejamos a situação das instituições. No *best-seller* e ainda recente livro *Como as democracias morrem*, LEVITSKY e ZIBLATT (2018) analisam os fatores que levaram uma figura extremista como Donald Trump a virar presidente dos EUA, bem como, citando exemplos ao redor do mundo, elencam os aspectos que permitem até às democracias mais sólidas do mundo entrarem em processos capazes de corroer estruturas e direitos construídos arduamente durante séculos. Segundo os autores (p. 34-35), quatro principais indicadores caracterizam o comportamento autoritário de políticos capazes de ameaçar as democracias:

1. Rejeição das regras democráticas do jogo (ou compromisso débil com elas); [...]
2. Negação da legitimidade dos oponentes políticos; [...]
3. Tolerância ou encorajamento à violência; [...]
4. Propensão a restringir liberdades civis de oponentes, inclusive a mídia.

Essas figuras, lidas socialmente como antissistema, segundo os autores, são capazes de minar conquistas democráticas por dentro das próprias estruturas do Estado, por exemplo, nomeando aliados para a Procuradoria-Geral, para o Tribunal de Contas, para o Gabinete da Ouvidoria, assim como aconteceu na Hungria de Viktor Orbán (p. 82).

Para RANCIÈRE (2014), “o ódio à democracia não é novidade”. A resistência ao regime político remonta à própria época de sua conceituação, por colocar em risco as formas de poder legitimadas pela ordem divina ou pela natureza. Ao ser questionado sobre crise nas democracias, o autor defende, entretanto, que essa condição concerne apenas ao sistema representativo:

O sistema parlamentar tem sido historicamente arrastado por pressões contrárias de forças oligárquicas e de forças democráticas. Nas últimas décadas, as forças oligárquicas prevaleceram e esse sistema deu uma acentuada guinada autoritária em todos os lugares.

2.3 Ouvidorias como Instrumentos para Fortalecimento da Democracia Participativa

A despeito do amplo debate sobre quais crises estariam instaladas nas diferentes democracias contemporâneas, podemos afirmar que a prática e a efetividade da democracia participativa podem melhorar, e muito, a democracia representativa. Alguns exemplos concretos de instrumentos efetivos de participação popular na história das democracias recentes, além do voto para o Executivo e

o Legislativo, são os conselhos populares, as conferências nacionais, os plebiscitos, os referendos com impacto sobre a promulgação de leis, as leis de iniciativa popular, os orçamentos participativos, os assentos ocupados pela sociedade civil junto a órgãos da administração pública e autarquias, entre outros.

Mas, concentremo-nos nas ouvidorias como um desses instrumentos. Institutos ainda muito jovens no Brasil (a primeira com a natureza de representação do cidadão e de controle social foi criada em 1986), não há dúvidas sobre sua capacidade de gerar inovação social, de estimular e fortalecer a participação social, bem como de fortalecer as democracias. Aqui, compreendemos a inovação social como uma nova solução para um problema da comunidade ou da sociedade, uma solução mais justa, eficiente, efetiva e sustentável, comparativamente às soluções anteriormente existentes.

A ouvidoria é um instituto que contribui para a pacificação social, buscando prevenir a judicIALIZAÇÃO dos conflitos de ordem administrativa e jurídica ao estimular o exercício da autonomia e da responsabilidade cidadã e, por intermédio da participação popular e até mesmo de ofício, elaborar diagnóstico de situação da instituição à qual está afeta, identificando os gargalos institucionais e propondo mudanças. Em diversas partes do globo (*defensorías del pueblo* na América Latina e Caribe, *ombudsman* na Europa, por exemplo), notam-se que essas arquiteturas democráticas de participação popular têm um papel pedagógico importante, por se traduzirem, na prática, em um dos instrumentos que viabilizam a transição da “cultura da sentença” para a “cultura da pacificação” e/ou para a “cultura da construção de consensos”, entendendo consensos como mecanismos emancipatórios.

Nesse sentido, é importante ressaltar que, para garantir a autonomia dos indivíduos, a própria ouvidoria deve operar de forma autônoma. CARDOSO (2010) afirma que a autonomia é “a âncora para a efetividade” da ouvidoria:

Sem autonomia a ouvidoria não se transforma em instrumento de mudança. Limita-se a eficácia da participação do usuário dos serviços públicos na administração e, conseqüentemente, a cidadania. Não se contribui com o fortalecimento da democracia, que evita que a ética deixe de ser esvoaçante e sem pouso.

2.3 Ouvidorias como Lugar de Resistência

Remonta a 500 a.C. o documento tido como uma das primeiras concepções de direitos humanos do mundo: o Cilindro de Ciro, objeto de argila descoberto em 1879 nas ruínas da Babilônia (atual Iraque) e que se encontra hoje no The British Museum. Os textos afirmam que todas as pessoas têm direito à escolha e à liberdade e que todos os indivíduos devem respeitar-se uns aos outros. O cilindro também sugere resistir à opressão, defender os oprimidos, respeitar a dignidade humana e reconhecer os direitos humanos. Seu texto foi traduzido em 1971 pela ONU em todos os seus idiomas oficiais.

Também remonta a essa época, mais precisamente a 442 a.C., outro exemplo inspirador para profissionais que, como ouvidores e ouvidoras, se veem cotidianamente diante de decisões que envolvem a aplicabilidade da justiça e o acesso aos direitos fundamentais, envolvem legalidade e legitimidade, envolvem reflexão crítica a respeito das nossas circunstâncias. Uma das peças de

teatro mais encenadas do mundo, *Antígona*, de Sófocles, em síntese apertada, conta que, no reino de Tebas, o novo rei Creonte ordena que sejam dados tratamentos diferentes aos dois irmãos de Antígona, depois que eles morrem. A ordem é que a memória de Etéocles seja honrada com os ritos funerais, mas que Polinice não deve ser sepultado, e, sim, jogado às aves de rapina e às hienas, para que seja devorado. Antígona não aceita a ordem e, num ato de desobediência civil, interpreta a ordem de Creonte como um desrespeito às leis naturais, que determinavam o sepultamento. A decisão coloca em risco a vida da própria Antígona.

O diretor teatral Olivier Py (BBC NEWS BRASIL, 2020) afirma que Antígona luta pelo direito de expressão e de contar a história sob seu ponto de vista. “Por isso, para mim, seu ato de desafiar o Estado ou o poder é importante, porque normalmente só ouvimos a história sob a perspectiva dos fortes, dos vitoriosos ou das autoridades.”

Não se trata, aqui, de estimular uma insurreição nas ouvidorias! Mas de reivindicar uma inspiração na decisão de Antígona, diante do contexto de crise das democracias e da existência de agentes que, de dentro do Estado, muitas vezes pensam em destruí-lo ou em dificultar o acesso das pessoas aos seus direitos fundamentais. Trata-se de conclamar os ouvidores e ouvidoras a interpretarem e identificarem os cenários críticos, agindo fortemente para garantir a aplicação da Constituição Federal e da Declaração dos Direitos Humanos, agindo, principalmente, junto aos seus públicos, estimulando-os a conhecerem e reivindicarem seus direitos e, conseqüentemente, exercerem os seus deveres.

Num ambiente que se quer democrático, há uma premissa imperiosa e fundamental: a de população emancipada e participativa. Para tanto, é imprescindível aos ouvidores e ouvidoras promover a cidadania ativa. Para colocá-la em prática, é necessário acolhimento, ética, escuta, empatia, compaixão, inclusão, respeito, responsabilidade, valorização recíproca, confiança, tempo, num cenário em que todos são vistos como partícipes, até mesmo aqueles que não reúnem as condições efetivas de participação imediata, pois todos devem ser tratados como destinatários de igual dignidade aos que empiricamente praticam cidadania.

Garantir aos cidadãos e cidadãs, razão de existir das ouvidorias, o direito à petição, trabalhar para criar condições para a efetividade dos direitos fundamentais – tais como o direito à vida, à educação, à saúde, ao trabalho, à moradia, à liberdade de expressão, à informação certa e à igualdade, entre outros –, reforçar a primazia do interesse público e a integridade institucional são diretrizes que não podem ser descuidadas.

Os ouvidores devem exercer as suas ações de forma pedagógica, com serenidade, seriedade, confidencialidade e solidariedade, fortalecendo ao mesmo tempo a cultura da transparência e da participação social, com linguagem simples e acessível e adequada ao interlocutor, contribuindo para uma sociedade melhor e mais aberta às demandas que se apresentam no cotidiano.

CAOVILLA, BOITA e BALBINOT (2018-2019) afirmam que, especificamente no contexto latino-americano, um grande desafio a ser enfrentado é superar a cultura jurídica ocidental, antropocêntrica, para estabelecermos, na região, a construção de um “pensamento descolonial”, capaz de produzir conhecimento jurídico a partir das problemáticas do Sul. CAOVILLA (2016, *apud* CAOVILLA; BOITA; BALBINOT, 2018-2019) propõe uma nova concepção de ensino jurídico, “lançando mão de uma educação jurídica para o “bem viver”, como estratégia de empoderamento dos indi-

víduos, especialmente em contextos de exclusão extrema, como vivenciado no Brasil e em toda a América Latina” (p. 11).

Uma educação plural, intercultural e interdisciplinar à compreensão dos problemas sociais, propõe não somente a emancipação e a autonomia dos indivíduos, visando uma mudança de orientação epistemológica, de forma a renovar a teoria crítica do Direito com a criação de escolas de Direito, que tenham entre as suas finalidades o enfrentamento dos problemas da sociedade, o reconhecimento às diferenças, à pobreza, à marginalidade, mas também a abertura para inclusão de outras “espécies como sujeitos de direitos”. (CAOVILLA; BOITA; BALBINOT, 2018-2019, p. 11)

Os autores destacam que as constituições recentes do Equador e da Bolívia são exemplos de instrumentos jurídicos que afirmam a pluralidade da região e incluem o “bem viver” em suas concepções,

[...] sendo ajustável à realidade socioambiental de cada comunidade que compartilhe o propósito de dar voz às culturas silenciadas e criar alternativas às práticas políticas e jurídicas monistas e eurocêntricas que, por muito tempo, desde a colonização, predominaram e perpetuaram a colonialidade do ser, do saber e do poder na América Latina. (p. 7)

No Brasil, um exemplo bem-sucedido no que se refere à criação de instrumentos voltados à emancipação dos sujeitos foi a criação das ouvidorias externas nas Defensorias Públicas, com a Lei nº 132/2009, que inauguraram uma nova fase da democracia participativa no país ao incluírem, em sua formação, os movimentos sociais e populares.

Com elas, o Conselho Nacional de Ouvidorias de Defensorias Públicas do Brasil assume o compromisso de fortalecer o referencial de direitos humanos no cotidiano das defensorias públicas. Entre seus objetivos institucionais estão também a promoção e divulgação de estudos sobre o funcionamento das ouvidorias públicas, a defesa dos princípios, prerrogativas e funções institucionais da Defensoria Pública, a promoção de estudos e ações que permitam a construção de indicadores de demandas a partir da perspectiva das(os) usuárias(os) da defensoria, das prioridades da sociedade civil organizada, entre outros tantos objetivos (PARANÁ, [s.d.]).

Este relato publicado por PIMENTEL (2020) descreve com precisão o compromisso assumido pela Defensoria Pública do Rio de Janeiro contra as prováveis manifestações autoritárias que se manifestaram por forças policiais do Estado durante um protesto antirracista:

O domingo de 7 de junho foi um dia especial. Houve um plantão extraordinário da Defensoria Pública para as manifestações antirracismo, com a participação da Ouvidoria Geral Externa desde a sua elaboração.

No domingo anterior (31/5), a ouvidoria já havia publicado orientações aos manifestantes sobre como lidar com os riscos da criminalização. As informações se disseminaram nas redes sociais, chegando a quem precisa se defender dos perigos autoritários do nosso tempo. Além disso, a ouvidoria ficou de plantão para orientações, alinhada com as coordenações da Defensoria Pública, que ficaram a postos para eventuais problemas. Da mesma forma, o próprio defensor público geral se prontificou a ajudar no que fosse necessário e ficou de sobreaviso.

Ao falar sobre a escolha dos dirigentes para as ouvidorias, LYRA (2004) defende que elas sejam autônomas. Para o autor, a “concepção de uma ouvidoria autônoma e democrática, sem desconsiderar a importância da qualificação do ouvidor, entende que o cargo não é para ser atribuído a técnicos adestrados ao seu exercício e sim a “militantes da cidadania” (p. 6). Acrescenta, ainda, que a práxis do profissional da ouvidoria é a sua credencial “junto à sociedade para ser o seu porta-voz”.

Diante do Estado, devemos reconhecer que o cidadão está em uma posição relativamente vulnerável (tecnicamente, juridicamente, economicamente e socialmente). Portanto, a luta pela dignidade humana é a razão e a consequência da luta pela democracia e pela justiça. Nesse sentido, o trabalho das ouvidorias é um trabalho de resistência.

2.4 Ouvidores e Profissionais Empáticos para a Construção de Estados Empáticos

Voltemos ao “direito de sonhar”, mencionado no início deste artigo. Embarcando na proposta poético-filosófica de Galeano, entende-se que este pode ser considerado direito, com uma inclinação apropriada à concretização de todos os outros direitos fundamentais. E por que não sonhar com a construção de Estados capazes de olhar para os seres humanos como sujeitos que, ao cabo, têm o direito de sonhar?

Recorremos aqui ao conceito de empatia para pensar nesse tipo de Estado. A empatia pode ser definida como a capacidade de assumir a perspectiva dos outros e de utilizar habilidades para entender as suas necessidades e sentimentos, agindo com generosidade e compaixão. Significa abrir para o outro um espaço de escuta e criar com essa pessoa uma conexão. A prática da empatia também envolve o exercício da compaixão, termo originado do latim *compassio*, que significa “o ato de partilhar o sofrimento de outra pessoa”. Empatia, como habilidade emocional, está relacionada com a capacidade de ver com precisão o que está dentro da natureza do sofrimento do outro, é ter a capacidade de se manter forte e reconhecer que não está alheio ou separado daquele sofrimento.

FIORILLO (2018) assim discorre sobre o conceito:

Talvez fosse preferível, pois, substituir a dicotomia entre Razão e Sentimento pela noção de moralidade rala *versus* moralidade caudalosa. Isto é, o exercício de ampliação de nosso senso de justiça, e solidariedade, para círculos cada vez mais largos, tornando-nos capazes de nos espelhar não só no próximo, a família, o vizinho, a turma, a cidade, o país. Isso significaria criar uma “comunidade de confiança”, menos mesquinha e míope. Tal construção, porém, jamais será fruto de arrazoados categóricos, mas nasce de um sentimento: a empatia. Nesse sentido, a empatia, ou moralidade alargada, é infinitamente superior à tolerância, pois tolerar sugere certa condescendência com o outro, que se volatiliza prontamente em momentos de crise. Suscitar a empatia e educar a Imaginação para essa moralidade sentimental, esta lealdade alargada, talvez seja uma resposta para um mundo, não perfeito, longe disso, mas menos cruel do que o atual.

Não nos cansemos de asseverar que pouco se fala em amor e em compaixão no âmbito do atendimento e serviços prestados aos públicos, pois aqui as relações ainda são muito assimétricas e hierarquizadas. E pouco se leva a cabo a sua concretização. HOOKS (2000) defende que o amor não é um sentimento, é ação. “Adotar uma ética do amor significa que utilizamos todas as dimensões do amor – “cuidado, compromisso, confiança, responsabilidade, respeito e conhecimento”

– em nossa vida cotidiana (p. 94, tradução nossa). Segundo a autora, só podemos fazer isso com sucesso cultivando a consciência.

PUIG (2023) apresenta, no mesmo sentido:

Temos que confiar no poder transformador e curador do amor. Quando nos sentimos verdadeiramente amados, sem condições, ocorrem em nós mudanças a nível genético e aflora o que temos de melhor dentro de nós. O apreço que uma pessoa sente por nós se transforma na estima que sentimos por nós mesmos. (tradução nossa)

Ouvidorias, como estruturas de acolhimento, de reconhecimento e revalorização das pessoas, como ferramentas de gestão da integridade organizacional, gestão que se deseja inclusiva e transparente, entre outras funções, contribuem, nos Estados Democráticos de Direito, para o fortalecimento de quem delas se valem, para transformar a cultura da reclamação em uma cultura de participação e de atendimento a demandas que envolvem, também, as emoções.

Defende-se, aqui, que o **Estado empático** pode aplicar técnica e arte nas políticas públicas. Isso significa, inclusive, pensá-lo dentro da novíssima discussão sobre ESG (a sigla em inglês relativa às práticas ambientais, sociais e de governança de uma organização), cuja aplicação pelo Estado não pode ser aplicada sem uma reflexão sobre empatia e alteridade.

VISMONA (2021) chama atenção para as práticas de ESG nas empresas e a importância de não se esquecerem das esferas social e de governança previstas na sigla:

Em verdade, as ações de diversidade e inclusão têm assumido relevância, assim como os programas de integridade, mas a atenção que é apresentada nos relatórios tem sido mais focada no tema ambiental.

O referido conceito não se restringe às corporações, pois envolve pessoas e meio ambiente, mudança de cultura e de propósito voltado para a efetiva concretização do bem comum. Isso exige formação humanista e sensível nas escolas e universidades, apropriada aos problemas que se apresentam, junto de autocrítica institucional praticada de forma cotidiana, culminando em uma inovação social desafiadora para o século XXI.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O contexto sociopolítico contemporâneo exige trabalhar com seriedade, calma e diligência para construir um ambiente de confiança em que a ética, a empatia, a harmonia, o diálogo e o respeito sejam os pilares das relações interpessoais e institucionais.

A relevância de atuação da ouvidoria está não apenas no seu papel como instrumento para mitigar a assimetria de poder e a assimetria comunicacional entre o cidadão e o Estado, buscando uma relação equilibrada entre os entes envolvidos, mas, também, como agente harmonizador das relações entre as pessoas, como propositores de novas narrativas, capazes de mover o pensamento e as ações em direção à plenitude da dignidade humana.

Como diz uma conhecida frase de Alvin Toffler, “o analfabeto do século XXI não será aquele que não consegue ler e escrever, mas aquele que não consegue aprender, desaprender e reaprender”. Por isso, uma dose de humildade também faz parte desta receita. E parafraseando GALEANO

(2000), que intitula a segunda parte do livro *As veias abertas da América Latina*, com a frase “o desenvolvimento é uma viagem com mais naufragos do que navegantes”, diríamos que é função do Estado transformar os naufragos em navegantes.

Deve ser firmemente reiterado que as ouvidorias devem atuar na tríade *informar, formar, transformar*, pois somente assim reúnem as condições necessárias para diagnosticar a realidade e propor remédios constitucionais para distintos problemas sociais e ir além. Nas ouvidorias, a teoria que, afinal, dá forma às práticas deve estar pautada na ética, na filosofia, no conhecimento, reconhecimento e aplicação das boas práticas de gestão, nos princípios democráticos e no direito, mas também no enfrentamento às desigualdades e na resistência ao totalitarismo.

REFERÊNCIAS

BBC NEWS BRASIL. Por que Antígona ainda é a peça de teatro mais representada do mundo 2,5 mil anos após sua estreia, 27 de dez. de 2020. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-54841825>. Acesso em: 10 ago. 2023.

CAOVILLA, Maria Aparecida Lucca; BOITA, Manoel; BALBINOT, Carmelice. Educação jurídica para o bem viver: a superação de um arquétipo eurocêntrico para uma epistemologia do Sul. *Revista Interinstitucional Artes de Educar*. Rio de Janeiro, v. 4, n. 3, p. 566-580 (out/2018 – jan/2019). Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/riae/article/view/39592/28476>. Acesso em: 10 ago. 2023.

CARDOSO, Antonio Semaro Rito. Ouvidoria pública como instrumento de mudança. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/2239/1/td_1480.pdf. Acesso em: 5 ago. 2023.

CYLINDER. The British Museum. Disponível em: https://www.britishmuseum.org/collection/object/W_1880-0617-1941. Acesso em: 5 ago. 2023.

EDELMAN. *Edelman Trust Barometer 2023*. Disponível em: https://www.edelman.com.br/sites/g/files/aatuss291/files/2023-04/2023%20Edelman%20Trust%20Barometer_Brazil%20Report_POR%20%281%290.pdf. Acesso em: 27 ago. 2023.

FIORILLO, Marília. Tolerância ou empatia? *Revista USP*, 16 jul. 2018. Disponível em: <https://jornal.usp.br/artigos/tolerancia-ou-empatia>. Acesso em: 20 jul. 2023.

GALEANO, Eduardo. *As veias abertas da América Latina*. Tradução de Galeno de Freitas. 39. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000.

GALEANO, Eduardo. *El derecho de soñar*. Disponível em: https://elpais.com/diario/1996/12/26/opinion/851554801_850215.html. Acesso em: 10 jul. 2023.

HOOKS, Bell. *All about love*. New York: Harper Perennial, 2000.

LEVITSKY, Steven; ZIBLATT, Daniel. *Como as democracias morrem*. Rio de Janeiro: Zahar, 2018.

LYRA, R. P. Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira. In: *Autônomas x obedientes: a ouvidoria pública em debate*. João Pessoa: Ed. UFPB, 2004. p. 119-152. Disponível em: <https://carceraria.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Ouvidorias.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2023.

PARANÁ, DEFENSORIA PÚBLICA. Disponível em: <https://www.defensoriapublica.pr.def.br/Pagina/Conselho-Nacional-de-Ouvidorias-de-Defensorias-Publicas>. Acesso em: 15 ago. 2023.

PIMENTEL, Guilherme. Defensoria, ouvidoria e manifestações. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-jun-20/guilherme-pimentel-defensoria-ouvidoria-manifestacoes>. 20 jun. 2020. Acesso em: 15 ago. 2023.

PUIG, Mario Alonso. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CtHVfNxptZn/>. Acesso em: 5 jun. 2023.

RANCIÈRE, Jacques. “Há muito pouca democracia”. Entrevista com Jacques Rancière, concedida a Alejandra Varela. Instituto Humanitas Unisinos, março, 2020. <https://www.ihu.unisinos.br/categorias/596961-ha-muito-pouca-democracia-entrevista-com-jacques-ranciere>. Acesso em: 15 ago. 2023.

RANCIÈRE, Jacques. *O ódio à democracia*. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2014.

UNITED NATIONS. Disponível em: <https://www.un.org/ungifts/replica-edict-cyrus>. Acesso em: 15 ago. 2023.

VISMONA, Edson. ESG: benefícios maiores do que o lucro. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-abr-05/edson-vismona-esg-beneficios-maiores-lucro>. Acesso em: 15 ago. 2023.

APÊNDICE

BOBBIO, Norberto. *A era dos direitos*. Tradução de Carlos Nelson Coutinho. 13. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

RICHE, Cristina Ayoub. Ouvidoria, caminho para a civilidade e o diálogo. *Organicom*, [S. l.], v. 7, n. 12, p. 180-182, 2010. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139055>>. Acesso em: 1 ago. 2023.

RICHE, Cristina Ayoub. Ouvidoria como instrumento de humanização no serviço público. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, ano 6, n. 5, p. 109-120 (2022). Disponível em: https://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/revista_cientifica_ABO_2022-2.pdf. Acesso em: 1 ago. 2023.

ROGERS, Carl. *Tornar-se pessoa*. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação não violenta*. São Paulo: Ágora, 2006. p. 211. Disponível em: http://www2.ifam.edu.br/campus/cmc/noticias/setembro-amarelo-1/comunicacao-nao-violenta-marshall-b_-rosenberg.pdf. Acesso em: 20 maio 2023.

SODRÉ, Muniz. In: SOUZA, Renata (org.). *Ubuntu: negras utopias*. 1. ed. Rio de Janeiro: Selo Luisa Mahin, 2019.