

OUVIDORIA PÚBLICA E DIREITOS HUMANOS: ESTUDO SOBRE PROTEÇÃO À MATERNIDADE E JUSTIÇA TARIFÁRIA

Elisângela Ferreira da Silva¹

Glória Maria de Oliveira Baltazar²

Resumo

Este artigo tem como objetivo analisar o papel estratégico da ouvidoria pública na efetivação dos direitos humanos e na consolidação da governança democrática na Administração Pública brasileira. Por meio de estudo de casos, adotou-se abordagem qualitativa, baseada na análise de duas demandas concretas: a garantia da estabilidade de uma servidora gestante em estágio probatório e a reclassificação tarifária no serviço de saneamento básico de Juiz de Fora, Minas Gerais. Os resultados evidenciam que a ouvidoria atua não apenas como canal de escuta qualificada, mas também como articuladora entre diferentes setores administrativos, convertendo manifestações individuais em respostas institucionais orientadas pelos princípios da transparência, accountability (prestação de contas), diálogo e consenso. Conclui-se que, além de promover participação cidadã, a ouvidoria pública materializa, na prática, os ideais de eficiência, eficácia e efetividade, contribuindo para uma gestão mais justa, inclusiva e comprometida com a dignidade da pessoa humana.

Palavras-chave: Ouvidoria pública. Direitos humanos. Justiça tarifária. Participação cidadã.

DOI:10.37814/2594-5068.2025v7.p.153-162

1 Tecnóloga em Meio Ambiente. Ouvidora da Companhia de Saneamento Municipal de Juiz de Fora (Cesama). Juiz de Fora, MG, Brasil. E-mail: eferreira@cesama.com.br.

2 Mestre em Comunicação Social, jornalista, Ouvidora-Geral da Prefeitura de Juiz de Fora. Juiz de Fora, MG, Brasil. E-mail: gloriabaltazar.jorn@gmail.com.

Abstract

This article aims to analyze the strategic role of public ombudsman offices in upholding human rights and strengthening democratic governance within Brazilian public administration. Through a qualitative case study based on documentary analysis, the research examines two cases: the guarantee of job stability for a pregnant civil servant during her probationary period and the tariff reclassification in basic sanitation services in Juiz de Fora/MG. The results highlight that the ombudsman office operates not only as a channel for qualified listening but also as an articulator among different administrative sectors, transforming individual complaints into institutional responses guided by the principles of transparency, accountability, dialogue, and consensus. The study concludes that, beyond fostering citizen participation, the public ombudsman embodies, in practice, the ideals of efficiency, effectiveness, and efficacy, contributing to a fairer, more inclusive public administration committed to the dignity of the human person.

Keywords: Public ombudsman. Human rights. Tariff justice. Citizen participation.

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal (CF) de 1988 instituiu a base jurídica que possibilitou a consolidação do regime democrático no Brasil.

Um dos resultados desse percurso foi a ampliação da participação social na Administração Pública, facilitada pelo processo de descentralização e democratização do Estado brasileiro.

O artigo quinto da Carta Magna é claro ao explanar o direito à informação pública, seja de interesse particular ou coletivo.

Art. 5º (...)

XXXIII – todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (Brasil, 1988).

A participação do cidadão não ficou limitada ao artigo mencionado. Em alguns trechos ao longo do seu texto a CF dá indícios de que o direito será assegurado por lei específica, a qual proporcionará ao manifestante opinar sobre a prestação de serviços públicos.

Art. 37 (...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998);
II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII (Brasil, 1988).

Apesar de a normativa já estar prevista na Constituição, as leis específicas sobre ouvidoria demoraram alguns anos para serem publicadas. Em 2011, foi lançada a Lei 12.527 (Brasil, 2011), que trata do Acesso à Informação (LAI) e, somente em 2017, a Lei 13.460 (Brasil, 2017) dispôs sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública.

Os normativos permitiram que o trabalho fosse direcionado em dois grandes eixos: pedidos de informação e manifestações de ouvidoria. Nesse sentido, deram mais visibilidade para as ouvidorias públicas, já que elas foram ganhando protagonismo como instâncias democráticas de escuta ativa, mediação de conflitos e indução de melhorias institucionais.

Nesse contexto, sua função vai muito além da escuta e do encaminhamento de demandas. A ouvidoria é, por excelência, um espaço institucional de valorização da cidadania e de fortalecimento dos direitos humanos fundamentais, especialmente daqueles que, por condições de vulnerabilidade social, econômica ou institucional, encontram mais dificuldade de acesso aos meios tradicionais de Justiça.

Com base nos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da igualdade e da legalidade, a ouvidoria atua como ponte entre as normas garantidoras e a realidade vivida pelos usuários. Sua capacidade de identificar padrões de violação ou negligência por parte do poder públi-

co permite que se torne agente de transformação institucional, por meio da recomendação de boas práticas, da produção de dados qualificados e do estímulo à cultura da escuta ativa.

Além disso, a atuação das ouvidorias dialoga diretamente com o campo dos direitos humanos, especialmente aqueles relacionados à equidade de gênero, ao combate à discriminação, à proteção de grupos vulneráveis e à universalização do acesso aos serviços públicos com qualidade.

Dessa forma, ao se fazer uma análise das ouvidorias sob a ótica dos direitos humanos, nos é permitido compreender sua atuação como componente fundamental de governança e fortalecimento democrático.

Nesse sentido, vale frisar que a Organização das Nações Unidas (ONU) reconheceu, em documento recente, o papel ativo para a promoção e defesa dos direitos humanos por parte de instituições de Ombudsman no mundo. Isso significa que os organismos de Ombudsman, Ouvidorias, defensorias del pueblo, provedorias de justiça e organismos de mediação que atuam na promoção e proteção dos direitos humanos ganharam um reforço institucional muito importante por evidenciar e estimular suas medidas de protagonismo para a defesa de direitos, para a promoção da boa governança e dos estados democráticos (Riche, 2022).

No contexto da Administração Pública, o atendimento a pedidos de informação vai muito além do cumprimento formal da Lei nº 12.527/2011, conhecida como LAI – Lei de Acesso à Informação, sendo instrumento de justiça administrativa e inclusão. A LAI fortaleceu o papel da ouvidoria ao legitimar o direito de acesso à informação, tornando-a essencial para a transparência e para a mediação administrativa.

Este estudo parte de duas demandas reais. A primeira, de uma servidora gestante que procurou a Ouvidoria Geral com dúvidas sobre sua estabilidade funcional. A partir da análise, foi demonstrado como o pedido foi transformado em ação institucional concreta, culminando no Parecer Normativo da Portaria nº 2/2022 da Procuradoria-Geral do Município de Juiz de Fora.

A segunda relata a vulnerabilidade e desigualdade social vivida por uma cidadã que, após ser atendida em sua solicitação de ligação de água e esgoto, teve a fatura classificada como categoria industrial (terreno constava como lote vago para construção), e após intervenção da ouvidoria da Companhia de Saneamento Municipal de Juiz de Fora (Cesama) a categoria foi alterada para residencial, garantindo tarifa de menor valor por faixa de consumo.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 A Ouvidoria como instância de cidadania

De acordo com Campos (2018, p.35), as ouvidorias públicas são “instrumentos de participação social e *accountability*” e devem ser compreendidas como canais estratégicos da governança democrática.

Esses órgãos abrem possibilidades para que o usuário vá para o centro da Administração Pública, agindo como agentes ativos tanto em demandas individuais quanto nas de interesse coletivo, abrindo manifestações com críticas, sugestões e denúncias que podem se tornar ferramentas para a correção e o aprimoramento das políticas públicas, garantindo a participação cidadã.

Portanto, embora a participação popular e a escuta direta sejam dimensões essenciais de uma ouvidoria, observa-se que sua atuação vai além do acolhimento de manifestações individuais: elas operam como instâncias concretas de governança democrática, articulando diferentes instâncias administrativas e sociais para promover transparência, garantir accountability e estimular o diálogo e o consenso entre múltiplos atores. Essa dinâmica transforma as demandas recebidas em pautas qualificadas para decisões institucionais mais justas e efetivas, contribuindo diretamente para maior eficiência, eficácia e efetividade na prestação dos serviços públicos.

Dessa forma, o papel da ouvidoria não é se contrapor ao órgão/entidade na defesa do cidadão, mas garantir que a demanda da cidadania seja considerada e tratada, à luz das garantias constitucionais e legais, atuando no sentido de recomendar adequações necessárias ao efetivo funcionamento da administração pública (Silva; Pedroso; Zucchi, 2014).

Antes de abordar os dois estudos de caso de que trata o artigo, é necessário explicar a estrutura das ouvidorias municipais de Juiz de Fora. Atualmente, o município conta com uma Ouvidoria Geral e quatro ouvidorias setoriais: da Cesama, da Guarda Municipal, da Saúde e Especial da Pessoa Idosa. Todas são vinculadas à Ouvidoria Geral, mas não são subordinadas a ela. Os dois casos apresentam demandas recebidas separadamente pelas ouvidorias Geral e da Cesama.

2.2 Caso da servidora gestante

Em 2022, a Ouvidoria Geral do Município (OGM) da Prefeitura de Juiz de Fora/MG recebeu pedido de informação de uma servidora em estágio probatório que, à época, estava gestante, questionando se poderia ser exonerada mesmo estando grávida.

A ouvidoria classificou a demanda como sensível, encaminhando-a para análise da Procuradoria do Município (PGM), garantindo segurança jurídica na resposta, já que a servidora relatava prejuízo não apenas financeiro, mas violação da proteção à maternidade.

Conforme legislação vigente, a proteção da gestante é princípio consagrado constitucionalmente, estendido à esfera administrativa. “Conforme a Súmula 244 do TST (Brasil, 1983, item III), mesmo os contratos por tempo determinado devem observar a estabilidade da gestante” (Juiz de Fora, 2022, p. 6).

Ao iniciar os estudos para responder à manifestação, a Procuradoria observou que, em outras ocasiões, o tema já havia sido levado à área de Recursos Humanos, mas ainda permanecia sem orientação que abrangesse toda a Prefeitura de Juiz de Fora.

Ao que se sabe, a matéria controvertida já foi analisada no âmbito desta SRH (e da então SARH), em algumas ocasiões esparsas, nunca tendo ocorrido, entretanto, o enfrentamento do tema de forma mais acurada e abrangente, menos ainda de modo que o posicionamento jurídico pudesse servir de orientação geral para os diversos setores da Administração (Juiz de Fora, 2022, p. 6).

Após o acolhimento da demanda pela Procuradoria, foi observado que, durante a tramitação, acompanhada pela Ouvidoria Geral, alguns apontamentos da PGM para o setor de Recursos Humanos da Prefeitura indagavam se

o questionamento emanado da Ouvidoria da Controladoria-Geral do Município deve se dar sob a seguinte perspectiva: a servidora pública gestante, independentemente da natureza do vínculo, possui direito à estabilidade provisória na função gratificada (supervisão) ou no cargo de provimento em comissão? Durante o período em que se tem a confirmação do estado gravídico até cinco meses após o parto, a servidora tem direito à preservação de sua remuneração? (Juiz de Fora, 2022, p. 8).

Nesse sentido, a Constituição Federal reconhece, em seu artigo sexto, a proteção à maternidade e à infância como direito social. Esses direitos, por sua vez, estão diretamente relacionados a tratados internacionais, como a Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (Cedaw) (Organização das Nações Unidas, 1979); Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (PIDESC) (Organização das Nações Unidas, 1966); Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de San José da Costa Rica) (Organização dos Estados Americanos, 1969).

A Cedaw, por exemplo, impõe obrigações estatais para assegurar a não discriminação da mulher no emprego público em razão da gravidez, o que se alinha integralmente com a medida de preservação do vínculo da servidora gestante no caso em questão. O artigo 11, § 2º da Cedaw estabelece:

A fim de prevenir a discriminação contra a mulher por motivos de casamento ou maternidade e assegurar-lhe o direito efetivo ao trabalho, os Estados Partes adotarão medidas apropriadas para [...] garantir que a gravidez não constitua causa de demissão (Organização das Nações Unidas, 1979).

Da mesma forma, a análise feita pelo setor jurídico da Prefeitura demonstra que a exoneração da servidora em estado gravídico desconsidera o regramento constitucional, as normas estabelecidas nas convenções internacionais e a legislação, que objetivam assegurar a implementação da licença maternidade e a estabilidade provisória.

Veja-se, portanto, que a partir da implementação da licença maternidade, a servidora gestante não só passa a ostentar a garantia ao “emprego”, como também a garantia à “preservação de sua remuneração”, importando isso em se afirmar que não é dado à Administração exonerar a servidora efetiva do cargo de provimento em comissão ou da função de confiança durante a licença maternidade, eis que tal medida configura clara inconstitucionalidade, já que implicaria na não manutenção de seu “emprego” e na não preservação de sua “remuneração” (Juiz de Fora, 2022, p. 11).

Em resposta à demanda recebida e encaminhada pela OGM, foi emitido o Parecer Normativo (Portaria nº 2 – Município de Juiz de Fora, 2022), que concluiu duas hipóteses diferentes para servidoras em estabilidade provisória durante a gestação.

Tabela 1 (Parecer da PGM)

SITUAÇÃO	PARECER
Servidoras públicas que ocupam cargo efetivo e, concomitantemente, exercem cargo em comissão (ou função gratificada de confiança)	[...] é preferível que, ao invés da exoneração, opere-se o instituto da substituição, previsto no Estatuto do Servidor (arts. 39 a 41), hipótese em que, repita-se, deverá ser preservada sua remuneração, por força do multicitado art. 222 da Lei 8.710, de 1995, continuando a servidora em gozo de licença maternidade e percebendo, como se em atividade estivesse, as verbas pecuniárias referentes ao comissionamento ou à função gratificada – traduzindo-se esta, aliás, na orientação prestada pela Gerência do Departamento de Monitoramento Profissional, mencionada na parte inicial deste parecer (Juiz de Fora, 2022, p.11).
Servidoras públicas ocupantes exclusivamente de cargo em comissão	[...] em relação às servidoras públicas ocupantes exclusivamente de cargo em comissão, cuja natureza do vínculo é sabidamente transitória, tem-se que, mesmo diante da confirmação do estado gravídico desta servidora, é possível se levar a efeito a exoneração, dada a natureza ad nutum do cargo, em observância ao princípio da supremacia do interesse público, sendo devido à servidora exonerada, neste caso, o pagamento de indenização prévia (“indenização substitutiva”), correspondente aos valores que a servidora gestante perceberia entre a data da exoneração até o quinto mês subsequente ao parto, caso a exoneração não viesse a ocorrer (Juiz de Fora, 2022, p.11).

Fonte: Autoria própria

Cabe destacar que a OGM, ao acolher e dar o devido encaminhamento à demanda da servidora, atuou como canal de acesso à justiça administrativa; espaço de escuta qualificada; instância de correção de desvios e aprimoramento da cultura de direitos humanos no serviço público. A publicação da portaria, além de normatizar a questão, garantiu a qualquer mulher, que presta serviço no município em cargos ou funções de chefia – efetiva ou não – proteção concreta em caso de gravidez.

2.3 Caso do saneamento básico

Em 30/11/2022, uma cidadã compareceu à Agência de Atendimento da Cesama e solicitou ligações de água e esgoto em seu imóvel. Após vistoria técnica de viabilidade de ligação, opção de pagamento referente ao serviço, caixas padrão e inspeção de acordo com as normas da companhia, as ligações foram executadas.

Em vistoria ao local, foi constatado que as ligações atenderiam a um lote vago (no local existia um lote com um cômodo supostamente para guardar material de obra). Assim, as ligações foram cadastradas como categoria Industrial, conforme o art. 97, § 3º, da Resolução de Regulação e Fiscalização da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais (ARISB-MG), nº 185, de 11 de fevereiro de 2022 (Belo Horizonte, 2022b).

As ligações atendidas pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário serão classificadas nas seguintes categorias, conforme critérios estabelecidos por deliberação da Cesama:

I. Residencial: Economia ocupada exclusivamente para o fim de moradia e a água utilizada exclusivamente para fins domésticos e higiênicos;

II. Comercial: ocupada para o exercício de atividade de compra, venda ou prestação de serviço, ou para o exercício de atividade não classificada nas categorias residencial, industrial ou pública;

III. Industrial: ocupada para o exercício de atividade classificada como industrial pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE;

IV. Pública: unidade usuária utilizada para o exercício de atividade de órgão ou entidade da administração direta ou indireta. São ainda incluídos nesta categoria hospitais públicos, asilos, orfanatos, albergues e demais instituições de caridade, instituições religiosas, organizações cívicas e políticas, e entidades de classe e sindicais;

§1º. Para o enquadramento da ligação em determinada categoria de uso, a Cesama avaliará a principal atividade desenvolvida no imóvel juntamente com a documentação apresentada e, havendo incompatibilidade, prevalecerá a finalidade de utilização dos serviços para efeito de cadastro comercial.

§2º. As ligações para circos, parques, feiras etc., serão enquadradas na categoria Comercial.

§3º. No caso de construção de edificações, canteiros de obras serão enquadrados na categoria Industrial (Belo Horizonte, 2022b).

Em 18/12/2023, a usuária solicitou alteração cadastral, justificando que as ligações de água e esgoto, desde a sua execução, atendem a uma residência muito precária. Após intervenção da ouvidoria para que fosse realizada vistoria interna, foi comprovado que o suposto cômodo para guardar materiais de obra era, na verdade, a moradia da munícipe, sem instalações hidrossanitárias.-

A categoria residencial possui tarifas mais baixas. Na industrial, as tarifas são aplicadas em faixas de consumo maiores, com valores unitários por m³ superiores às residenciais.

Diante da constatação, a ouvidoria da Cesama providenciou relatório e abriu processo interno para autorização de alteração da categoria industrial para residencial e restituição dos valores pagos referentes à taxa do serviço de ligação de água e esgoto. Após análise, foi providenciada a alteração da categoria, cancelamento das parcelas restantes da taxa de ligação e restituição dos valores pagos. As ligações de água e esgoto para economia residencial unifamiliar são sem ônus, de acordo com o Ofício ARISB-MG Nº 420/2022.

A Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais (ARISB-MG), fundamentada pelo estudo da Nota Técnica de Fiscalização e Regulação ARISB/MG 179, de 16 de fevereiro de 2022, revisou as tarifas de água e esgoto da Cesama e removeu das projeções as receitas de Ligações de Água das Categorias Residencial Unifamiliar e Residencial Social, uma vez que ficou definida a Gratuidade das referidas Ligações (Belo Horizonte, 2022a).

Fica evidente que a intervenção da ouvidoria da Cesama foi além do simples atendimento de uma demanda individual: atuou como mediadora entre a usuária e os setores técnicos da companhia, promovendo diálogo interno, assegurando transparência no processo e responsabilizando a administração pela correção do equívoco. Essa articulação resultou não apenas na revisão tarifária e na devolução de valores cobrados indevidamente, mas reafirmou o papel da ouvidoria como instrumento vivo de governança democrática na prestação de serviços públicos essenciais.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ouvidoria pública afirma-se, no contexto contemporâneo da Administração Pública brasileira, como espaço estratégico de escuta qualificada, mediação institucional e promoção dos direitos humanos fundamentais.

Os casos analisados neste artigo demonstram que manifestações individuais, quando acolhidas de forma técnica e sensível, podem ser transformadas em respostas institucionais estruturadas, alinhadas aos ideais de transparência, accountability, diálogo e consenso que caracterizam a governança democrática.

No primeiro caso, relativo à servidora gestante em estágio probatório, a ouvidoria exerceu papel essencial ao articular diálogo entre Procuradoria-Geral e Recursos Humanos, resultando na elaboração de parecer normativo vinculante que passou a orientar toda a administração municipal. Essa atuação não apenas garantiu o respeito aos direitos constitucionais de dignidade e proteção à maternidade, mas também fortaleceu a eficácia e a efetividade das políticas de gestão de pessoas, ampliando a segurança jurídica e prevenindo situações semelhantes no futuro.

No segundo caso, referente à classificação tarifária de ligação de água e esgoto, a intervenção da ouvidoria foi determinante para corrigir distorções e assegurar a justiça tarifária. Mais do que resolver uma demanda pontual, a atuação promoveu o alinhamento entre áreas técnicas, reforçando a sensibilidade social da companhia de saneamento e contribuindo para maior eficiência na prestação do serviço, especialmente para usuários em situação de vulnerabilidade.

Dessa forma, fica evidenciado que as ouvidorias públicas vão além da participação cidadã formal, atuando como agentes de mudança institucional que articulam diferentes setores em busca de soluções mais justas, inclusivas e sustentáveis. Ao transformar demandas individuais em ações institucionais concretas, a ouvidoria pública fortalece a confiança social, aprimora rotinas administrativas e concretiza, na prática, os princípios do Estado Democrático de Direito.

Reafirma-se, assim, o papel da ouvidoria como instrumento de efetivação dos direitos humanos e pilar essencial da governança democrática, contribuindo para uma Administração Pública mais transparente, responsável e comprometida com a dignidade da pessoa humana.

REFERÊNCIAS

BELO HORIZONTE (MG). Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais. *Ofício* nº 420/2022. Trata da correção das tarifas para ligações residenciais unifamiliares. Belo Horizonte, 2022a.

BELO HORIZONTE (MG). Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais. *Resolução* nº 185/2022. Regulamenta as ligações de água e esgoto e institui gratuidade para residências unifamiliares. Belo Horizonte, 2022b. Disponível em: [https://www.arisb.com.br/arquivos/res_arisb_185_2022__\(homologacao_regulamento_juiz_de_fora\)__31110511.pdf](https://www.arisb.com.br/arquivos/res_arisb_185_2022__(homologacao_regulamento_juiz_de_fora)__31110511.pdf). Acesso em: 13 jul. 2025.

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Presidência da República, [1988]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso à informação e altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 18 nov. 2011.

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. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 27 jun. 2017.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. *Súmula nº 244*. Dispõe sobre estabilidade da gestante, ainda que admitida por contrato por tempo determinado. Brasília, DF, 1983.

CAMPOS, Verônica da Rosa. A função estratégica das Ouvidorias no setor público. *Revista Gestão Pública*, v. 12, n. 2, p. 35-48, 2018.

JUIZ DE FORA (MG). *Parecer Normativo – Portaria nº 2/2022*. Procuradoria-Geral do Município. Juiz de Fora, MG, 2022. Disponível em: https://www.pjf.mg.gov.br/anexos/Parecer_Normativo___Portaria_2_2022.pdf. Acesso em: 11 jun. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). *Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (Cedaw)*. Nova Iorque, 1979. Adotada em 18 de dezembro de 1979. Disponível em: <https://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/>. Acesso em: 13 jun. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). *Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (PIDESC)*. Nova Iorque, 1966. Adotado em 16 de dezembro de 1966. Disponível em: <https://www.ohchr.org/pt/professionalinterest/pages/cescr.aspx>. Acesso em: 13 jun. 2025.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS (OEA). *Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de San José da Costa Rica)*. San José, 1969. Disponível em: <https://www.oas.org/pt/cidh/>. Acesso em: 13 jun. 2025.

RICHE, Cristina Ayoub. Ouvidoria como Instrumento de Humanização no Serviço Público. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, São Paulo, ano 6, n. 5, p. 119-120, 2022. Disponível em: https://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/08_202272.pdf. Acesso em: 9 jun. 2025.

SILVA, R. de C. C. da; PEDROSO, M. C.; ZUCCHI, P. Ouvidorias públicas de saúde: estudo de caso em ouvidoria municipal de saúde. *Revista de Saúde Pública*, São Paulo, v. 48, n. 1, p. 134-141, fev. 2014.