



FICHA DE IDENTIFICAÇÃO - PRODUTO TÉCNICO-TECNOLOGICOS RESULTADO DE DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO PPGPIJ

BLOCO A- AUTORIAS

Autoria Discente (Nome Completo):	Ivanilde Maria Pereira da Silva
Autoria Docente - Orientadora(r):	Urânia Flôres da Cruz Freitas
Título da Produção:	Ficha Técnica - Fortalecimento da garantia do direito da comunidade escolar em participar democraticamente do controle e da transparência no âmbito da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal e a diminuição da violência nas escolas públicas da Educação Básica do DF.
Dissertação que originou a produção:	OUVIDORIA DA EDUCAÇÃO BÁSICA DO DF: AS PRÁTICAS DE ATUAÇÃO DA BUROCRACIA DE NÍVEL DE RUA NAS MANIFESTAÇÕES DE VIOLÊNCIA CONTRA OS ESTUDANTES
Link para a Dissertação:	http://ppgppij.unb.br/images/PDF/dissertacoes/2025/IvanildeMariaPereiraDaSilva_DessertaoPPGPPIJ.pdf
Ano da defesa:	2025

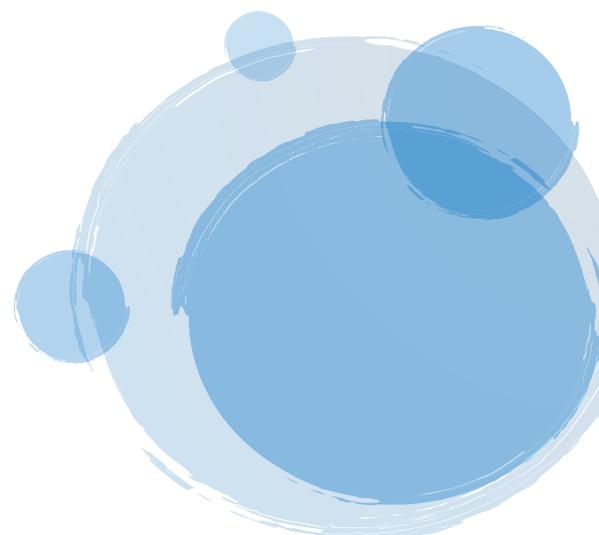


BLOCO B- PRODUTO DESENVOLVIDO

Subtipo Técnico-Tecnológico: tipo de produção desenvolvida		Meio de Divulgação
<input checked="" type="checkbox"/> Comunicação	<input type="checkbox"/> Evento Organizado	<input checked="" type="checkbox"/> Impresso
<input type="checkbox"/> Produto Bibliográfico	<input type="checkbox"/> Site	<input type="checkbox"/> Digital
<input type="checkbox"/> Curso de Formação Profissional	<input type="checkbox"/> Editoração	<input type="checkbox"/> Outros
<input type="checkbox"/> Norma ou marco regulatório	<input type="checkbox"/> Material Didático	
<input type="checkbox"/> Processo / Tecnologia não patenteável	<input type="checkbox"/> Site	

Finalidade / Resumo Breve: (Descreva de forma concisa o objetivo e a aplicação do produto Técnico-tecnológico – entre 5 e 8 linhas).

Esta Nota Técnica tem como propósito contribuir com o aprimoramento dos serviços oferecidos pela Ouvidoria da Educação do DF junto à comunidade educacional. Com essa finalidade apresenta uma série de sugestões e recomendações que poderão apoiar a elaboração ou a revisão do Plano de Ação desta Ouvidoria. A meta é fortalecer a participação democrática de todos os atores e atrizes sociais no processo educacional, com foco no protagonismo estudantil.



PRODUTO TÉCNICO - NOTA TÉCNICA

Produto Técnico resultante da Dissertação de Mestrado Profissional do Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas para Infância e Juventude - PPGPPIJ/CEAM - Universidade de Brasília.

Assunto: Fortalecimento da garantia do direito da comunidade escolar em participar democraticamente do controle e da transparência no âmbito da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal e a diminuição da violência nas escolas públicas da Educação Básica do DF.

Autora: Ivanilde Maria Pereira da Silva

Coautora: Urânia Flôres da Cruz Freitas

Interessados: Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do DF, Ouvidoria-Geral do Governo do Distrito Federal, Comunidade Escolar, em especial, crianças e adolescentes.

1. Introdução

No contexto brasileiro, as ouvidorias surgiram inicialmente com a figura do ouvidor, na época do Brasil colonial, representando os interesses do rei de Portugal. Ao longo da história, houve mudanças importantes no desempenho do papel do ouvidor, que passou a representar os interesses da sociedade (BRASIL-CGU, 2012). No entanto, o modelo atual de ouvidoria pública como instrumento de participação democrática, com a função de defender os direitos dos cidadãos, consolidou-se com o processo de redemocratização do Brasil.

Nessa perspectiva, as ouvidorias públicas vêm, nos últimos anos, se destacando como canais de comunicação entre o Estado e a sociedade, fortalecendo a participação e o controle social, e possibilitando ao cidadão contribuir com a melhoria dos serviços das instituições e órgãos públicos (BRASIL, 2017).

A expansão das ouvidorias foi impulsionada a partir da sanção da Lei nº 12.527, de 2011, e da implementação da Lei nº 13.460, de junho de 2017. A primeira garante à população o direito de acesso à informação; a segunda estabelece as normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos das pessoas usuárias dos serviços públicos.

No âmbito do Distrito Federal, a primeira menção à constituição da Ouvidoria da Educação ocorreu no ano de 1996, com a publicação do Plano Quadrienal de Educação do Distrito Federal. Com o Decreto nº 18.233, criou-se o Grupo de Ouvidorias Públicas do DF – GROUV/DF em 1997. Atualmente, essa ouvidoria tem como base a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Ouvidoria do DF, regulamentada pelo Decreto nº 36.462, de abril de 2015. Os procedimentos dos serviços de ouvidoria são regulamentados pela Instrução Normativa nº 1, de maio de 2017, entre outros normativos (BRASÍLIA, 2012; SINJ-DF, 2017; BRASÍLIA, 2015).

A Ouvidoria da Educação Básica do DF é uma ouvidoria especializada que, por meio de seus canais de comunicação, atende às demandas da comunidade escolar. Tem como objetivo realizar a escuta ativa e proporcionar, de forma individual, a interação entre o cidadão e o Estado, realizando a intermediação por meio das manifestações de sugestão, reclamação, elogio, denúncia e pedido de informação registradas na ouvidoria.

Dentre as várias manifestações registradas na Ouvidoria da Educação do DF, observa-se o registro de situações de violência envolvendo estudantes da Rede Pública de Ensino do DF, as quais, de acordo com o Decreto nº 39.723, de 2019, devem ser tratadas com prioridade pelos servidores e autoridades dos órgãos públicos do DF (Brasília, 2019), como medida de garantia da efetividade da participação popular, pois dizem respeito às demandas dos usuários dos serviços públicos.

A garantia do direito da comunidade escolar de participar de forma efetiva nos assuntos educacionais depende da elaboração de políticas públicas e estratégias que promovam o diálogo e incentivem ações articuladas entre a Ouvidoria da Educação do DF, os gestores educacionais, os servidores das Unidades Subordinadas e a OGDF.

2. Fundamentos Legais

Esta Nota Técnica está embasada nas seguintes legislações e normativas:

Constituição da República Federativa do Brasil (CF/88):

Art. 5º: Garantia dos direitos fundamentais, inciso XIV, ao assegurar a todos o acesso à informação.

Art. 37: A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, inciso II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

Lei de Acesso à Informação – Lei n.º 12.527/2011:

Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios com o fim de garantir o acesso a informações previstas na Constituição Federal.

Lei n.º 13.460/ 2017:

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA/90) – Lei nº 8.069/1990:

Art. 16: O direito à liberdade compreende os seguintes aspectos: II - opinião e expressão.

Art. 53: A criança e o adolescente têm direito à educação, visando ao pleno desenvolvimento de sua pessoa, preparo para o exercício da cidadania e qualificação para o trabalho.

Convenção sobre os Direitos da Criança - Assembleia Geral da ONU em 20 de novembro de 1989:

Art. 12, 1- Os Estados Partes devem assegurar à criança que é capaz de formular seus próprios pontos de vista o direito de expressar suas opiniões livremente sobre todos os assuntos relacionados a ela.

2- A criança deve ter a oportunidade de ser ouvida em todos os processos judiciais ou administrativos que a afetem, seja diretamente, seja por intermédio de um representante ou de um órgão apropriado, em conformidade com as regras processuais da legislação nacional.

Art. 13, 1- A criança deve ter o direito de expressar-se livremente. Esse direito deve incluir a liberdade de procurar, receber e divulgar informações e ideias de todo tipo, independentemente de fronteiras, seja verbalmente, por escrito ou por meio impresso, por meio das artes ou por qualquer outro meio escolhido pela criança.

Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB/96) – Lei nº 9.394/1996:

Art. 3º: Princípios da educação, incluindo o inciso XV, que trata da garantia do direito de acesso a informações públicas sobre a gestão da educação.

Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019:

Estabelece medidas, no âmbito no sistema de gestão de ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados por Brasília, pela administração pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015:

Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

3. Objetivo

Propor a inserção de ações no Plano de Ação da Ouvidoria da Educação, com objetivo de implementar políticas públicas que fortaleçam a cultura de participação social dos diversos atores e atrizes sociais, bem como valorizar os servidores atuantes nas Unidades Subordinadas de Ouvidoria da Educação Básica, situadas nas Coordenações Regionais de Ensino, a partir de ações intersetoriais com a OGDF, com as Unidades Escolares, Coordenações Regionais de Ensino e com as US-OvEB.

3.1. Objetivos Específicos

a) Contribuir com a Ouvidoria da Educação do DF na elaboração do seu Plano de Ação para o ano de 2026, com a inserção de novas ações.

b) Descrever recomendações e estratégias a serem implementadas para a melhoria do serviço prestado pela Ouvidoria.

c) Destacar a importância da formação dos servidores atuantes nas Unidades Subordinadas de Ouvidoria da Educação Básica.

d) Indicar a criação de espaço de participação dos estudantes da Educação Básica na escola.

4. Metodologia

A proposta de elaboração desta Nota Técnica surgiu a partir dos resultados da pesquisa e da dissertação de mestrado intitulada “Ouvidoria da Educação Básica do DF: As Práticas de Atuação da Burocracia de Nível de Rua nas manifestações de Violência Contra os Estudantes”, vinculada ao Programa de Políticas Públicas para Infância e Juventude (PPGPPIJ) da Universidade de Brasília. O estudo foi realizado *in loco* dentro das Unidades Subordinadas de Ouvidoria da Educação Básica (US-OvEB), situadas nas Coordenações Regionais de Ensino.

A pesquisa buscou analisar as práticas de atuação dos servidores/burocratas de nível de rua das US-OvEB, no tratamento das manifestações de reclamações e denúncias de violência contra os estudantes da Rede Pública de Ensino do DF. Além disso, o estudo investigou as percepções dos burocratas diante dos desafios enfrentados no atendimento das manifestações com relatos de casos de violência, analisou a opinião dos manifestantes em relação à Ouvidoria da Educação e catalogou os tipos de violência que foram registradas na ouvidoria no ano de 2024 em desfavor dos estudantes.

Na pesquisa realizada adotou-se a abordagem mista, trabalhando-se com dados tanto qualitativos quanto quantitativos. Essa abordagem, aliada a Tríade Metodológica da Ação-Reflexão-Ação (ARA) (Cruz Freitas, 2018), revelou-se adequada ao estudo. A autora afirma que a ARA, por ser uma metodologia flexível, permite a utilização de outras metodologias, pois utiliza o diálogo e o conhecimento como método, favorecendo a ação e a reflexão em conjunto com outras metodologias, tais como a pesquisa participante e a pesquisa-ação, (Demo, 2011). Foram realizadas pesquisa exploratória, documental, bibliográfica e *in loco*, o que possibilitou o diálogo, o conhecimento da realidade, a ação e a reflexão entre a teoria e a prática concreta. Assim, com base na ARA, utilizaram-se como instrumentos de coleta de dados: a pesquisa exploratória inicial, que contribuiu para a definição do percurso investigativo; a observação dialogada participante no espaço das US-OvEB; e a entrevista dialogada semiestruturada, aplicada junto aos manifestantes e servidores. Esses procedimentos possibilitaram desvendar

aspectos da realidade concreta e promover a participação dialógica e ativa de todos os atores e atrizes envolvidos (Cruz Freitas, 2018).

As descobertas centrais desta pesquisa foram delineadas a partir da construção do referencial teórico e da análise dos dados coletados por meio da observação dialogada participante e das entrevistas dialogadas semiestruturadas, estas realizadas com manifestantes e servidores/burocratas de nível de rua atuantes nas US-OvEB. Dentre os principais resultados encontrados, destacam-se as práticas de atuação acolhedora, humanizada, empática e com margem de discricionariedade desses servidores, com ênfase para a atuação discricionária, evidenciada nas posturas diferenciadas adotadas no acolhimento de cada manifestante e nas distintas manifestações. Tais situações frequentemente exigem improvisação, sobretudo nos casos relacionados à violência ou a outras formas de violação dos direitos dos estudantes.

A discricionariedade também foi evidenciada na atuação dos servidores quando estes realizam mediações de conflito com as escolas e com os setores das CREs, solucionando, em muitos casos, as demandas do cidadão sem a necessidade de registro formal da manifestação. Apesar disso, observou-se que não há uma formação inicial estruturada destinada aos profissionais atuantes nas US-OvEB. A preparação desses trabalhadores da linha de frente ocorre, predominantemente, por meio de diálogos instrutivos promovidos pela Ouvidoria Seccional da Educação. Verificou-se, ainda, a inexistência de capacitação específica voltada ao acolhimento e tratamento presencial de manifestações relacionadas a casos de violência ou a outras situações complexas e sensíveis envolvendo a violação de direitos dos estudantes.

No que tange à violência, identificou-se que os relatos das manifestações (que, na prática, deveriam ser reconhecidos como denúncias) apresentavam características associadas às seguintes tipologias: violência física, sexual, psicológica e institucional, com maior incidência nos registros de manifestações provenientes da Educação Infantil e dos Anos Iniciais do Ensino Fundamental. Quanto à tipologia, constatou-se que 65% dos registros se referem à violência psicológica, caracterizada pelo tratamento grosseiro com xingamentos aos estudantes, práticas de *bullying* e formas de violência psicológica relacionadas à classe social e ao gênero.

Outra questão importante revelada pela pesquisa foi a existência de desconfiança por parte da comunidade escolar e dos gestores em relação ao serviço oferecido pela Ouvidoria da Educação. Identificou-se uma lacuna na transparência dos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, uma vez que esses documentos não detalham os subtemas relativos às manifestações e

denúncias. Essa ausência de informações detalhadas e de separação conceitual dificulta a implementação de ações de melhoria nos serviços educacionais, tornando inviável a realização de intervenções específicas e pontuais para solução dos conflitos. Os dados apresentados, aliados à falta de credibilidade da ouvidoria — seja perante a comunidade escolar ou aos gestores educacionais —, contribuem para a fragilidade da atuação da Ouvidoria da Educação junto à comunidade educacional.

Dessa forma, o estudo revelou a imprescindibilidade de que todos os envolvidos nas políticas públicas educacionais assumam suas responsabilidades, dialoguem e respondam com celeridade às manifestações de denúncias e reclamações dos usuários da Rede Pública de Ensino do DF, além de reconhecerem a Ouvidoria da Educação como uma aliada fundamental na mediação e resolução dos conflitos existentes nas Unidades Escolares.

5. Recomendações e Estratégias sugeridas para Inserção de Ações no Plano de Ação da Ouvidoria da Educação

RECOMENDAÇÕES	ESTRATÉGIAS
Fortalecimento da Ouvidoria da Educação	Fortalecer por meio de rodas de conversa, campanhas educativas e outras práticas pedagógicas a promoção e a defesa do direito à participação democrática da comunidade escolar.
	Aprimorar as políticas públicas intersetoriais que promovam a participação e a interação social por meio das Ouvidorias da Educação.
	Propor a criação de uma gerência para mediar os conflitos entre os responsáveis e a escola, quando as manifestações dos cidadãos forem encerradas pela ouvidoria sem solução.
	Especificar os subassuntos conforme a tipologia das manifestações, reclamações ou denúncias.



Apresentação do Relatório de Gestão da Ouvidoria da Educação	Apresentar os assuntos das denúncias.
	Apresentar os assuntos recorrentes e a quantidade dos registros de manifestações, reclamações e denúncias encaminhadas para as áreas técnicas da educação e para a Corregedoria da Educação.
Formação inicial e continuada para os servidores atuantes nas US-OvEB	Oferecer capacitações inicial e periódicas com temáticas específicas para atender as demandas da educação.
	Capacitar para acolher, atuar e tratar as manifestações de reclamações e denúncias de situações de violência e de violação dos direitos dos estudantes.
Monitoramento das manifestações de reclamações ou denúncias de violência.	Elaborar estratégias de monitoramento e acompanhamento que possam prevenir e minimizar a violência na escola.
	Monitorar, por meio das CREs, as manifestações de registros de violência contra os estudantes, a fim de colaborar com a minimização da violência na escola e favorecer o espaço de aprendizagem.
	Manter banco de dados sobre o quantitativo das ocorrências.
	Tipificar as diferentes violências denunciadas.



	<p>Realizar estudos qualitativos e quantitativos junto à comunidade escolar externa e interna.</p>
	<p>Realizar reuniões bimestrais intersetoriais com a participação dos gestores escolares, dos servidores das US-OvEB e com as áreas técnicas da Coordenação Regional de Ensino.</p>
	<p>Mapear e acompanhar as manifestações de reclamações e denúncias de violência por CREs, a fim de elaborar projetos específicos com base nos registros dessas manifestações.</p>
	<p>Aprimorar a Inteligência Artificial utilizada para categorizar as manifestações, revisando e atualizando os critérios de classificação para garantir uma correta categorização das reclamações e denúncias.</p>
Promoção da participação democrática para os estudantes .	<p>Estabelecer um protocolo de registro de atendimento presencial que permita aos estudantes serem ouvidos sem a obrigatoriedade da presença do responsável.</p>
	<p>Encaminhar as demandas dos estudantes, decorrentes do atendimento presencial, para a Ouvidoria da Educação, a fim de que sejam discutidas e encaminhadas decisões de forma coletiva.</p>
	<p>Elaborar estratégias para aprimorar o atendimento presencial.</p>

	<p>Implementar as Ouvidorias Estudantis dentro das escolas.</p>
	<p>Melhorar a infraestrutura das ouvidorias nas Regionais de Ensino.</p>
	<p>Realizar reuniões com os responsáveis e com os estudantes, a fim de esclarecer a funcionalidade da ouvidoria e garantir o direito à participação.</p>
<p>Disponibilização de Recursos Humanos e Materiais</p>	<p>Valorizar os servidores das US-OvEB com a adoção de nome específico, conforme a função realizada.</p>
	<p>Cuidar das habilidades socioemocionais.</p>
	<p>Criar espaço para escuta sensível dentro das US-OvEB.</p>
	<p>Disponibilizar recursos tecnológicos (computador ou tablet) para que o manifestante faça o registro direto na plataforma ParticipaDF.</p>
<p>Fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência e do acesso à informação.</p>	<p>Assegurar o direito à realização de novas pesquisas sobre a Ouvidoria da Educação.</p>

6. Justificativa

A inserção de novas ações ao **Plano de Ação da Ouvidoria da Educação do DF** mostra-se necessária para fortalecer a participação democrática de todos os atores e atrizes sociais, incluindo os estudantes, e contribuir para a melhoria dos serviços educacionais

prestados à sociedade. Diversos estudos apontam a relevância dos instrumentos de participação social para a efetivação das políticas públicas, sendo a Ouvidoria da Educação, mesmo quando atuando em nível individual, um importante canal de interlocução entre o cidadão e o Estado. Nesse contexto, crianças e adolescentes devem ser reconhecidos como sujeitos de direitos, capazes de expressar livremente suas opiniões, receber e divulgar informações e ideias, bem como ter assegurado o direito de serem ouvidos (UNICEF, 1989).

O fortalecimento da cultura de participação social e o papel desempenhado pela Ouvidoria da Educação diante da comunidade educacional são essenciais para qualificar a formação e aprimorar a atuação prática dos servidores. Além disso, contribuem para a promoção efetiva da participação democrática da comunidade escolar, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços educacionais, bem como a proposição de melhorias na prestação dos serviços da Ouvidoria Seccional da Educação. Ao promover a participação, o monitoramento contínuo e as ações formativas, fortalece-se também a visibilidade da Ouvidoria perante a comunidade escolar e a gestão educacional.

A inserção de novas ações no Plano de Ação da Ouvidoria poderá fortalecer o compromisso e a corresponsabilidade dos diversos envolvidos nas políticas educacionais, de modo que cada sujeito assuma seu papel no tratamento das manifestações, reclamações e denúncias dos cidadãos e cidadãs, especialmente no que se refere às demandas escolares relacionadas a situações de violência e à garantia dos direitos dos educandos e educandas.

Conclusão

Diante do exposto, encaminhamos essas recomendações, por meio desta nota técnica, para a Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal, às Coordenações Regionais de Ensino e à Ouvidoria da Educação do DF, no intuito de que considerem a proposta de fortalecimento da participação democrática e de melhoria na prática de atuação dos servidores/burocratas de nível de rua das US-OvEB. Propõe-se a implementação das estratégias e ações na elaboração dos próximos Planos de Ação da Ouvidoria. A implementação dessas estratégias contribuirá para uma atuação prática mais eficiente dos servidores, principalmente no tratamento das manifestações, reclamações e denúncias de casos de violência, bem como nas rotinas cotidianas de trabalho dentro das Unidades Subordinadas. Tais ações poderão favorecer a construção de um ambiente escolar saudável, inclusivo e comprometido com a proteção integral das crianças e adolescentes, garantindo o desenvolvimento holístico.

Estudos futuros poderão ser realizados pela Secretaria de Estado de Educação e pela Ouvidoria Seccional da Educação do Distrito Federal, visando à avaliação das propostas apresentadas nesta Nota Técnica, bem como à proposição dos ajustes necessários.

Referências:

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: 22 de fevereiro de 2025.

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18069.htm. Acesso em: 22 de fevereiro de 2025.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF: Presidência da República, 1996. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm. Acesso em: 22 de fevereiro de 2025.

BRASIL. Constituição (2011). 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; Altera A Lei Nº 8.112, de 11 de Dezembro de 1990; Revoga A Lei Nº 11.111, de 5 de Maio de 2005, e Dispositivos da Lei Nº 8.159, de 8 de Janeiro de 1991; e Dá Outras Providências.. Brasília, DF, Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em: 03 maio 2024.

BRASÍLIA. Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012. Dispõe sobre O Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal- Sigo-DF. Brasília, DF, 31 jul. 2012. Disponível em:

https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79466/Decreto_36462_23_04_2015.html. Acesso em: 03 fev. 2024.

BRASÍLIA. Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015. Regulamenta A Lei Nº 4.896, de 31 de Julho de 2012, Que Dispõe Sobre O Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – Sigo/DF.. Brasília, DF, Disponível em:

https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79466/Decreto_36462_23_04_2015.h. Acesso em: 31 maio 2024.

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, 2017. Disponível em:

https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/34017/11/Lei_13460_2017.pdf. Acesso em 30/03/24.

BRASÍLIA. Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019. Estabelece Medidas, no Âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, Para Garantir A Efetividade da Participação Popular no Aprimoramento dos Serviços Públicos Prestados Pela Brasília Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal, e Dá Outras Providências.

Brasília, DF, 19 mar. 2019. Disponível em:
https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/18121b7551b444f8829beae5fdbf38d7/Decreto_39723_19_03_2019.html. Acesso em: 10 jul. 2024.

CRUZ FREITAS, Urânia Flores. **Ação-reflexão-ação: Trabalho, formação docente e aprendizagens**. Revista Com Censo, Brasília, v. 5, n. 14, p. 80-89, ago. 2018. Trimestralmente.

DEMO, Pedro. **Habilidades e Competências no século XXI**. Porto Alegre. Editora Mediação. 2011.

SEE/GAB/OUVIDORIA. Secretaria de Educação do Distrito Federal. **Sei/GDF, 04 de dezembro de 2024**. Despacho: Lei de Acesso à Informação. Brasília, DF, 05 dez. 2024.

SINJ-DF. Constituição (2017). Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017. Regulamenta **Os Procedimentos dos Serviços de Ouvidoria Tratados na Lei Nº 4.896/2012, Decreto Nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e Estabelece Instrumentos de Responsabilização dos Participantes da Rede de Ouvidorias e Áreas Envolvidas**. Brasília, DF, Disponível em:
https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru_o_Normaativa_1_05_05_2017.html#:~:text=Regulamenta%20os%20procedimentos%20dos%20servi%C3%A7os,de%20ouvidorias%20e%20%C3%A1reas%20envolvidas.. Acesso em: 11 nov. 2023.

UNICEF, Fundo das Nações Unidas para a Infância. **Convenção sobre os Direitos da Criança: instrumento de direitos humanos mais aceito na história universal**. 1989. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/convencao-sobre-os-direitos-da-crianca>. Acesso em: 3 abr. 2025.

Ivanilde Maria Pereira da Silva

Mestranda em Políticas Públicas para Infância e Juventude

Orientadora Educacional da SEEDF

Universidade de Brasília

ivanilde.silva@edu.se.df.gov.br

Urânia Flôres da Cruz Freitas

Doutora em Desenvolvimento, Sociedade e Cooperação Internacional
Orientadora da Pesquisa em Políticas Públicas para Infância e Juventude

Universidade de Brasília

urania.flores@unb.br

Brasília-DF, 31 de março de 2025.

