26º ENANCIB
Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
A Amazônia na sociedade global em rede: assimetrias e potencialidades informacionais, tecnológicas e ambientais
Belém, Pará, 09 a 13 de novembro de 2026
Universidade Federal do Pará

XXVI ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - XXVI ENANCIB

ISSN 2177-3688

GT 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

OUVIDORIA PÚBLICA COMO INFRAESTRUTURA INFORMACIONAL DE PLANEJAMENTO

PUBLIC OMBUDSMANSHIP AS INFORMATIONAL INFRASTRUCTURE FOR PLANNING

Rodrigo Diniz Lara – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
Elisângela Cristina Aganette - Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
Frederico Cesar Mafra Pereira - Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
Gabriela Câmara Campos Bernardes Siqueira – Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE/MG)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: As ouvidorias públicas produzem registros relevantes sobre a experiência dos cidadãos com políticas, serviços e organizações governamentais. Contudo, esses registros frequentemente permanecem restritos ao tratamento administrativo individual das manifestações, o que limita seu uso como recurso informacional para o planejamento público. Este artigo tem como objetivo propor um modelo analítico-operacional para compreender a ouvidoria pública como infraestrutura informacional de planejamento, a partir da integração entre manifestações cidadãs, programas e ações governamentais e Cartas de Serviços ao Usuário. Metodologicamente, a pesquisa caracteriza-se como qualitativa, exploratória, bibliográfica, documental e propositiva. A construção do modelo apoia-se na literatura sobre ouvidoria pública, gestão da informação, infraestrutura informacional, representação temática, inteligência artificial e políticas informadas por evidências, além da análise de instrumentos normativos e institucionais relacionados ao planejamento e à prestação de serviços públicos. Como resultado, apresenta-se uma cadeia informacional composta por registro da manifestação, representação temática, vinculação ao planejamento, associação às Cartas de Serviços, apoio da inteligência artificial, revisão humana e apropriação gerencial. Conclui-se que as manifestações de ouvidoria podem ultrapassar sua função responsiva individual e constituir evidências informacionais para qualificar o planejamento público, revisar serviços e fortalecer a capacidade institucional de escuta e aprendizagem do Estado.

Palavras-chave: Infraestrutura de informação; representação da informação; políticas públicas.

Abstract: Public ombudsman offices produce relevant records on citizens' experiences with public policies, services, and administrative procedures. However, these records often remain restricted to the individual administrative handling of complaints and requests, which limits their use as informational resources for public planning. This paper aims to propose an analytical-operational model to understand public ombudsman offices as informational

infrastructure for planning, based on the integration of citizen manifestations, government programs and actions, and User Service Charters. Methodologically, the research is qualitative, exploratory, bibliographic, documentary, and propositional. The model is grounded in literature on public ombudsman offices, information management, informational infrastructure, subject representation, artificial intelligence, and evidence-informed policies, as well as in the analysis of normative and institutional instruments related to planning and public service delivery. As a result, the paper presents an informational chain composed of the registration of citizen manifestations, subject representation, linkage to planning, association with User Service Charters, artificial intelligence support, human review, and managerial appropriation. The paper concludes that ombudsman records can move beyond their individual responsive function and become informational evidence to improve public planning, review services, and strengthen the State's institutional capacity for listening and learning.

Keywords: Information infrastructure; information representation; public policy.

1 INTRODUÇÃO

As ouvidorias públicas consolidaram-se como instâncias de interlocução entre cidadãos e administração pública, ao viabilizarem o registro de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação. No Brasil, a Lei nº 13.460/2017 reforçou essa função ao disciplinar a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como as atribuições das ouvidorias e os mecanismos de avaliação continuada dos serviços (Brasil, 2017). Para além do tratamento individual de manifestações, tais unidades podem favorecer transparência, controle social, avaliação de políticas públicas e melhoria da ação estatal (Fernandez *et al.,* 2021; Piccini; Reis, 2023; Santos *et al.*, 2019).

A ampliação dos canais digitais intensificou a produção de registros textuais sobre dificuldades de acesso, falhas de atendimento, indisponibilidade de serviços, descumprimento de prazos e inadequação de procedimentos. Esses registros, produzidos em linguagem natural e com diferentes níveis de detalhamento, expressam a experiência concreta dos cidadãos com políticas e serviços públicos. Apesar desse potencial, seu tratamento ainda tende a se concentrar na lógica administrativa de recebimento, encaminhamento, resposta e encerramento da demanda. Essa função é indispensável para a proteção dos direitos dos usuários, mas, quando restrita ao caso individual, limita a conversão dos registros acumulados em conhecimento aplicável ao planejamento público (Alves *et al.*, 2023; Hossain; Joshi; Pande, 2024; Rosa; Meinhardt, 2022).

A superação dessa lacuna exige compreender a manifestação cidadã como registro informacional situado, e não apenas como expediente administrativo. Sua transformação em

evidência para a gestão depende de interpretação, contextualização, classificação, representação temática, agregação, circulação e apropriação institucional. Tais operações são suportadas por normas, sistemas, profissionais, categorias e escolhas terminológicas, que influenciam aquilo que será reconhecido como problema público e os usos posteriores da informação (Bowker; Choo, 2003; Star, 1999).

Nessa perspectiva, propõe-se compreender a ouvidoria como infraestrutura informacional do Estado. A noção de infraestrutura ultrapassa o componente tecnológico e abrange um arranjo formado por pessoas, normas, plataformas, canais, práticas profissionais, categorias classificatórias, fluxos de tramitação, procedimentos de resposta e usos gerenciais da informação. A ouvidoria passa a operar como infraestrutura quando viabiliza não apenas o registro das demandas, mas sua organização, circulação e apropriação para a produção de conhecimento sobre a atuação governamental (Bowker; Star, 1999; Star; Ruhleder, 1996).

Essa transformação dialoga com o planejamento baseado em evidências. Decisões públicas não são determinadas exclusivamente por dados, pois envolvem valores, prioridades políticas, restrições fiscais, capacidades institucionais e conflitos distributivos (Cairney, 2016; Head, 2016; Parkhurst, 2017). Ainda assim, diferentes fontes de informação podem qualificar a formulação, implementação e revisão de políticas, desde que existam capacidades institucionais para produzir, interpretar e utilizar evidências no processo decisório (Organisation For Economic Co-Operation and Development, 2020). Nesse sentido, manifestações de ouvidoria podem funcionar como evidências sociais e administrativas da forma como políticas e serviços são experimentados pelos usuários, complementando indicadores financeiros, metas físicas, avaliações formais e dados produzidos pelos órgãos executores (Caliari; Ricardi; Moreira, 2022; Santos *et al.,* 2019; Kowalski; Esteve; Jankin Mikhaylov, 2020).

No caso de Minas Gerais, o Plano Plurianual de Ação Governamental constitui o instrumento de planejamento de médio prazo que organiza programas e ações. Sua vinculação temática às manifestações pode aproximar a informação produzida pelos cidadãos da arquitetura formal do planejamento. As Cartas de Serviços ao Usuário, por sua vez, expressam a interface operacional entre Estado e cidadão, ao informar serviços, etapas, canais e unidades de atendimento. A integração entre planejamento e cartas de serviços exige representação temática consistente e pode ser apoiada por inteligência artificial, desde que acompanhada de critérios explícitos, rastreabilidade e validação humana (Brasil, 2017; Fujita; Sousa, 2025; Minas Gerais, 2026; Nascimento; Martins; Albuquerque, 2023).

Diante desse contexto, estabelece-se o seguinte problema de pesquisa: de que modo um modelo analítico de integração entre manifestações de ouvidoria pública, programas e ações do planejamento governamental e Cartas de Serviços ao Usuário pode converter registros administrativos em evidências informacionais para o planejamento público e a melhoria dos serviços prestados aos cidadãos? O objetivo geral consiste em propor um modelo analítico-operacional da ouvidoria pública como componente de uma infraestrutura informacional do Estado, articulando manifestações cidadãs, planejamento governamental e Cartas de Serviços ao Usuário. Adota-se como linha de pesquisa que tais manifestações constituem recursos informacionais estratégicos quando são representadas tematicamente e relacionadas aos instrumentos de planejamento e prestação de serviços.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico organiza-se em três eixos: a ouvidoria pública como infraestrutura informacional; a representação temática das manifestações com apoio da inteligência artificial; e a articulação entre planejamento público e Cartas de Serviços como forma de apropriação institucional da informação. Essa estrutura sustenta a compreensão da ouvidoria como arranjo capaz de registrar, organizar, fazer circular e tornar apropriáveis informações produzidas na relação entre cidadão e Estado.

2.1 OUVIDORIA PÚBLICA COMO INFRAESTRUTURA INFORMACIONAL

As ouvidorias públicas assumem funções relacionadas à escuta cidadã, transparência, controle social, avaliação da ação estatal e qualificação dos serviços. Estudos recentes indicam que essas unidades não devem ser reduzidas a canais de recepção e resposta individualizada. Piccini e Reis (2023) analisam as ouvidorias como instrumentos de transparência pública; Caliari, Ricardi e Moreira (2022) demonstram que manifestações registradas na Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde permitem identificar padrões de demanda e acesso; e Carvalho (2022) evidencia a capacidade da ouvidoria de produzir informações úteis à gestão.

A manifestação de ouvidoria, portanto, constitui uma unidade informacional situada, produzida a partir da experiência concreta do cidadão com o Estado. Seu conteúdo pode revelar dificuldades de acesso, falhas procedimentais, barreiras informacionais, problemas de atendimento e lacunas entre a prestação formalmente prevista e a prestação percebida pelo usuário. A gestão da informação contribui para compreender esse processo ao enfatizar

identificação, organização, armazenamento, distribuição e uso da informação no contexto organizacional (Nonato; Aganette, 2022).

A noção de infraestrutura informacional amplia essa leitura, pois permite entender a ouvidoria como arranjo composto por normas, sistemas, canais, pessoas, rotinas, categorias classificatórias, fluxos de tramitação, práticas profissionais, bases de dados e usos institucionais. Com base em Star e Ruhleder (1996) e Bowker e Star (1999), a infraestrutura não se restringe à plataforma tecnológica: ela envolve padrões e práticas que tornam determinados registros visíveis, comparáveis e utilizáveis. Assim, a ouvidoria opera como infraestrutura informacional quando transforma manifestações individuais em registros agregáveis e apropriáveis pela administração pública.

2.2 REPRESENTAÇÃO TEMÁTICA E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A transformação das manifestações em evidências para planejamento exige procedimentos de representação temática. Como esses registros são produzidos em linguagem natural, marcada por ambiguidades, expressões populares e sobreposição de problemas, a classificação não pode ser entendida como operação mecânica, mas como processo interpretativo de análise, indexação e organização do conhecimento (Chaves Guimarães, 2009; Fujita, 2020; Hjørland, 2016). No caso das ouvidorias, isso implica traduzir a linguagem cotidiana do cidadão em categorias relacionadas a problemas públicos, serviços, órgãos e ações governamentais, com atenção à especificidade, à consistência e às consequências institucionais da classificação (Bowker; Star, 1999).

A literatura sobre automação da indexação oferece subsídios para esse debate. Nascimento, Martins e Albuquerque (2023) identificam o avanço de métodos semânticos e computacionais no tratamento da informação. Fujita e Sousa (2025) argumentam que a inteligência artificial pode apoiar a organização de grandes volumes de dados e aproximar a indexação da linguagem dos usuários, sem eliminar o papel profissional na validação e no controle terminológico.

No caso das ouvidorias, a inteligência artificial pode apoiar a extração de palavras-chave, identificação de temas recorrentes, sugestão de assuntos e subassuntos, associação preliminar a serviços públicos e vinculação a programas e ações do planejamento. Técnicas de mineração textual aplicadas a *feedback* cidadão já demonstram potencial para identificar padrões em

grandes volumes de comentários sobre serviços públicos (Kowalski; Esteve; Jankin Mikhaylov, 2020).

Entretanto, modelos de inteligência artificial podem produzir classificações genéricas, associar manifestações a programas apenas por similaridade lexical, ignorar a finalidade da ação governamental ou atribuir serviços não correspondentes à Carta de Serviços. A classificação automatizada não é neutra nem autossuficiente, pois depende de categorias, dados, escolhas terminológicas e contextos institucionais de aplicação (Bowker; Star, 1999; Selbst *et al.*, 2019). Por isso, deve ser acompanhada de justificativa, trecho de evidência, grau de confiança e revisão humana, em linha com abordagens de explicabilidade e human-in-the-loop (Schlegel; Mendez-Guzman; Batista-Navarro, 2022; Wang; Guo; Chen, 2022). Na Ciência da Informação, a IA deve ser compreendida como apoio à representação temática, sem substituir o controle terminológico e a curadoria especializada (Nascimento; Martins; Albuquerque, 2023; Fujita; Sousa, 2025).

2.3 PLANEJAMENTO PÚBLICO E SERVIÇOS AO CIDADÃO

A integração das manifestações ao planejamento pressupõe compreender o planejamento público como processo de definição de prioridades, alocação de recursos, formulação de programas, organização de ações e monitoramento de resultados. Essa compreensão aproxima-se da perspectiva de Matus Romo (1993), para quem o planejamento envolve escolhas estratégicas em contextos marcados por problemas públicos, restrições e disputas. No caso brasileiro, o Plano Plurianual constitui instrumento de planejamento de médio prazo, voltado à organização de diretrizes, objetivos, metas, programas e ações governamentais (Paulo, 2010). Em Minas Gerais, o Plano Plurianual de Ação Governamental representa essa estrutura programática, permitindo aproximar a experiência relatada pelos cidadãos da arquitetura formal da ação estatal.

Essa aproximação é compatível com a noção de políticas informadas por evidências. A literatura recente evita uma visão tecnocrática de políticas simplesmente “baseadas” em dados e reconhece que decisões públicas também dependem de prioridades, restrições institucionais, capacidades administrativas e julgamento político (Cairney, 2016; Head, 2016; Parkhurst, 2017). Batista (2025) mostra que o uso de evidências ocorre em contextos decisórios complexos, nos quais informações competem com fatores organizacionais, políticos e cognitivos.

As Cartas de Serviços ao Usuário cumprem papel complementar, pois indicam serviços prestados, formas de acesso, etapas, requisitos, canais e padrões de atendimento. Reis *et al*. (2023) tratam a Carta de Serviços como instrumento de informação e transparência ao usuário. Para o modelo proposto, elas funcionam como referência operacional para comparar o serviço declarado pelo Estado com a experiência relatada na manifestação, permitindo identificar falhas de informação, problemas de acesso, inadequação de canais e necessidade de revisão da descrição dos serviços.

Desse modo, planejamento governamental e Cartas de Serviços exercem funções distintas e complementares. O planejamento expressa a estrutura formal da ação pública; a Carta de Serviços representa a interface operacional entre Estado e usuário.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracteriza-se como qualitativa, exploratória, bibliográfica, documental e propositiva. A pesquisa é qualitativa porque seu objetivo não consiste em mensurar estatisticamente manifestações de ouvidoria ou testar relações causais entre variáveis, mas compreender, de modo interpretativo, como registros produzidos na interação entre cidadãos e Estado podem ser organizados, representados e vinculados a instrumentos institucionais de planejamento e prestação de serviços.; exploratória porque examina uma possibilidade ainda pouco consolidada de integração entre manifestações, planejamento e Cartas de Serviços; bibliográfica porque se fundamenta em literatura sobre ouvidoria pública, gestão da informação, infraestrutura informacional, representação temática, inteligência artificial e planejamento informado por evidências; documental porque utiliza normas e instrumentos institucionais como base de modelagem; e propositiva porque tem como produto a formulação de um modelo analítico-operacional.

O percurso metodológico foi organizado em quatro etapas. A primeira consistiu na revisão bibliográfica dos três eixos teóricos do estudo. A segunda envolveu análise documental da estrutura do Plano Plurianual de Ação Governamental do Governo do Estado de Minas Gerais e das Cartas de Serviços ao Usuário regulamentadas pela Lei Federal nº 13.460/2017, considerados referenciais institucionais para definir as dimensões do modelo. A terceira etapa correspondeu à construção da matriz conceitual a partir da articulação entre manifestação cidadã, programas e ações do planejamento e serviços públicos. A quarta etapa consistiu na

sistematização do modelo, com definição de etapas, campos de análise, critérios de vinculação, níveis de confiança e revisão humana.

O estudo não testa o modelo em base empírica de manifestações, não mensura resultados de classificação e não avalia desempenho de ferramentas específicas de inteligência artificial. Essa delimitação decorre do caráter teórico-metodológico da proposta. A validação empírica, a aplicação em amostras reais e a mensuração da consistência das classificações são indicadas como agenda futura.

4 MODELO ANALÍTICO-OPERACIONAL DA OUVIDORIA COMO INFRAESTRUTURA INFORMACIONAL PARA O PLANEJAMENTO E SERVIÇOS

O modelo analítico-operacional parte da premissa de que as manifestações registradas em ouvidorias públicas são unidades informacionais capazes de expressar a experiência do cidadão com políticas, serviços, canais e procedimentos públicos. Para que ultrapassem a condição de demandas individualizadas, é necessário submetê-las a processos de representação temática, vinculação institucional, análise de aderência e apropriação gerencial. Embora tenha como referência inicial a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais, o modelo é concebido para adaptação a outras ouvidorias públicas e a instrumentos equivalentes de planejamento.

A estrutura do modelo compreende cinco dimensões. A primeira é a manifestação cidadã, ponto de entrada da cadeia informacional, analisada por tema central, problema relatado, serviço mencionado, órgão envolvido e natureza da demanda. A segunda é a representação temática, organizada em área de política pública, assunto, subassunto e qualificador. O qualificador descreve a situação concreta relatada, como atraso, indisponibilidade, dificuldade de acesso, falha de sistema, informação insuficiente, atendimento inadequado, recusa ou ausência de resposta.

A terceira dimensão é a vinculação ao planejamento público. No caso mineiro, essa associação ocorre por meio dos programas e ações do Plano Plurianual de Ação Governamental, mas pode ser adaptada a Planos Plurianuais ou planos setoriais de outros entes federativos. A vinculação deve ser progressiva: parte da área de política pública, avança para o programa e chega à ação apenas quando houver evidência suficiente. O modelo admite vínculo direto, programático, institucional, múltiplo ou inexistente, evitando associações artificiais baseadas apenas no órgão responsável.

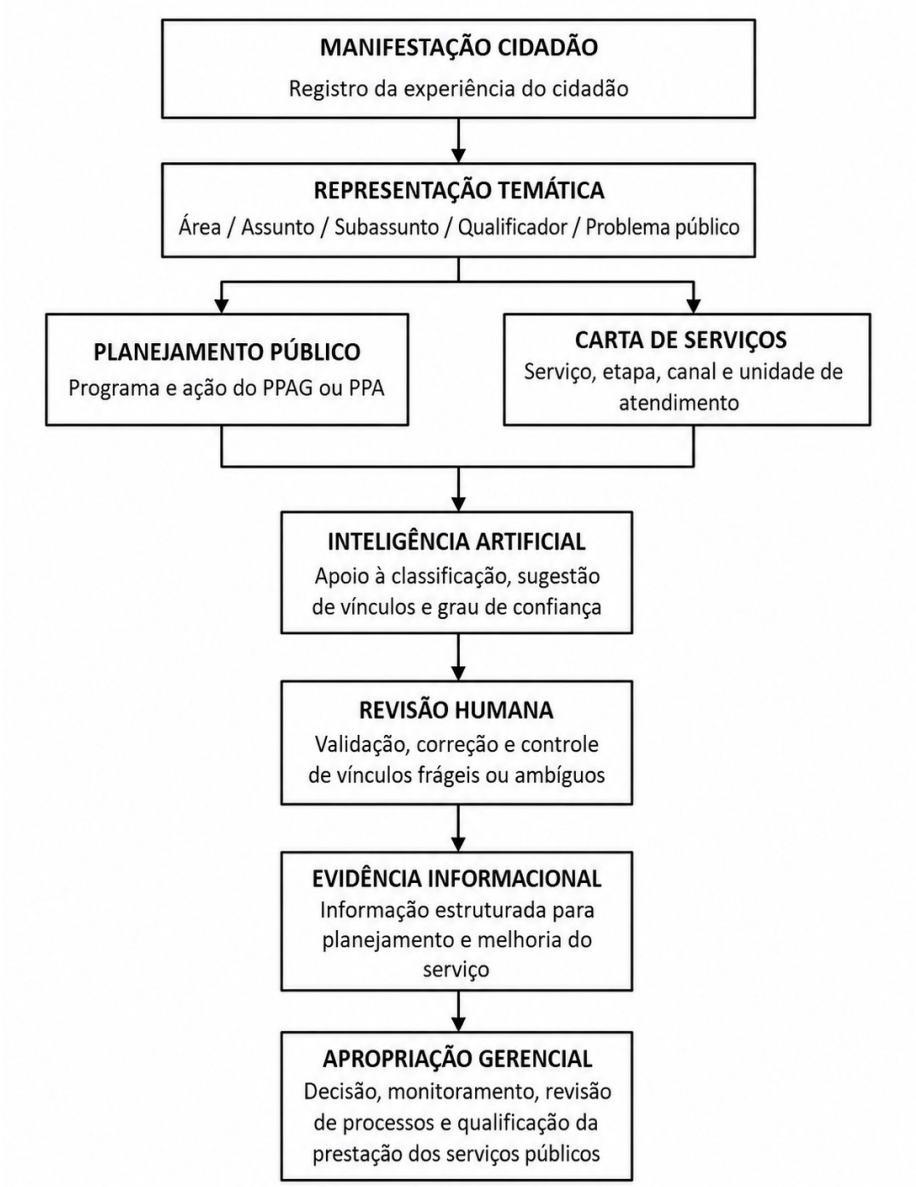
A quarta dimensão é a vinculação à Carta de Serviços ao Usuário, considerando nome do serviço, etapas, canais e unidades de atendimento. Sua finalidade é comparar a experiência relatada com a forma como o serviço é institucionalmente apresentado, revelando problemas de acesso, orientação, canal, etapa de atendimento ou lacunas da própria Carta de Serviços.

A quinta dimensão é a apropriação gerencial da informação. Após a representação temática e as vinculações institucionais, a manifestação passa a compor uma base de evidências potencialmente útil para identificar padrões recorrentes, serviços com maior incidência de problemas, programas com maior volume de manifestações, gargalos de atendimento, falhas de informação ao usuário e demandas não representadas nos instrumentos institucionais.

A inteligência artificial integra o modelo como componente transversal de apoio à leitura de grandes volumes textuais, extração de temas, sugestão de vínculos e indicação de ambiguidades. Toda sugestão deve conter justificativa, trecho textual de evidência, grau de confiança e indicação de revisão humana. O modelo propõe três níveis de confiança: alta, quando há correspondência explícita; média, quando a aderência depende de interpretação contextual; e baixa, quando há ambiguidade, insuficiência textual ou múltiplos vínculos possíveis. Casos de baixa confiança, manifestações de múltiplos temas e vínculos múltiplos devem ser revisados por humanos.

O modelo opera como cadeia informacional: a manifestação entra como registro textual da experiência cidadã, passa por representação temática, é vinculada simultaneamente ao planejamento público e à Carta de Serviços, recebe apoio da inteligência artificial e validação humana, e resulta em evidência apropriável pela gestão pública conforme descrito no Figura 1. Em suma, as manifestações quando são agregadas, tematizadas e vinculadas a serviços, programas e ações governamentais, pode revelar recorrências, gargalos, problemas territoriais e lacunas de implementação.

Figura 1 – Diagrama do Modelo Analítico-Operacional da Ouvidoria como Infraestrutura Informacional para o Planejamento e Serviços



Fonte: elaboração própria (2026).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve como objetivo propor um modelo analítico-operacional para compreender a ouvidoria pública como componente de uma infraestrutura informacional do Estado, a partir da integração entre manifestações cidadãs, programas e ações do planejamento governamental e Cartas de Serviços ao Usuário. A discussão demonstrou que manifestações de ouvidoria não devem ser tratadas apenas como expedientes administrativos individualizados, mas como registros informacionais situados da experiência do cidadão com políticas e serviços públicos.

A principal contribuição do estudo está em deslocar a compreensão da ouvidoria de uma função predominantemente responsiva para uma função informacional e estratégica. Ao articular representação temática, planejamento e Cartas de Serviços, o modelo permite visualizar como manifestações dispersas podem ser convertidas em evidências sobre problemas recorrentes, barreiras de acesso, fragilidades na prestação de serviços e possíveis descompassos entre a programação governamental e a experiência dos usuários.

O modelo também explicita que a inteligência artificial pode apoiar a representação temática, a identificação de padrões semânticos e a sugestão preliminar de vínculos. Contudo, seu uso exige critérios explícitos, justificativas rastreáveis, trechos de evidência, graus de confiança e revisão humana, sobretudo em manifestações ambíguas, com temáticas diversas ou com baixa correspondência institucional.

Como limitação, destaca-se que o modelo não foi testado empiricamente. A pesquisa concentra-se na formulação teórico-metodológica da proposta, sem aplicação em base real de manifestações, sem mensuração de desempenho classificatório e sem avaliação de ferramentas específicas de inteligência artificial. Como agenda futura, recomenda-se aplicar o modelo a amostras reais de ouvidoria, comparar classificações humanas e assistidas por inteligência artificial, avaliar a aderência dos vínculos com programas, ações e serviços, e verificar sua utilidade para relatórios gerenciais, revisão de Cartas de Serviços e planejamento público orientado por evidências.

REFERÊNCIAS

ALVES, Luciane Fatima; PANTALEÃO, Carlos Henrique Zanelato; BEZERRA, Renata Camacho; PEREIRA, Eliane Nascimento. A atuação da ouvidoria na gestão estratégica e participativa das instituições públicas: uma revisão sistemática. **Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro**, Minas Gerais, v. 14, n. 1, 2023. Disponível em: https://remunom.ojsbr.com/multidisciplinar/article/view/2029. Acesso em: 13 jun. 2026.

BATISTA, Mariana. Evidências e tomada de decisão em políticas públicas: uma análise qualitativa a partir da perspectiva da burocracia dirigente. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 59, n. 2, 2025. Disponível em: https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/93437. Acesso em: 09 jun. 2026.

BOWKER, Geoffrey C.; STAR, Susan Leigh. Sorting things out: classification and its consequences. **The MIT Press**, Cambridge, 1999. Disponível em: https://museumofdata.org/wp-content/uploads/2019/03/Bowker_and_Star_-_Sorting_Things_Out_Intro.pdf. Acesso em: 15 jun. 2026

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário Oficial da União,** seção 1, Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm Acesso em: 10 jun. 2026.

CALIARI, Rafael Vulpi; RICARDI, Luciani Martins; MOREIRA, Marcelo Rasga. Análise das manifestações à Ouvidoria-Geral do SUS, no período de 2014 a 2018: evidências para a tomada de decisões. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 27, n. 1, p. 205-218, jan. 2022. Disponível em: https://www.scielo.br/j/csc/a/v8dbxssvPnGCWzgW6q9S8yB/ Acesso em: 14 jun. 2026.

CAIRNEY, Paul. **The politics of evidence-based policy making**. London: Palgrave Macmillan, 2016. Disponível em: https://paulcairney.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/01/cairney-2017-oxford-politics-of-ebpm.pdf. Acesso em 13 jun. 2026.

CARVALHO, Celurdes Alves. Análise de experiência da Ouvidoria SUS Bahia. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 46, n. especial 4, p. 166-178, nov. 2022. Disponível em: https://www.scielo.br/j/sdeb/a/NBcZLSpPpKtcrkm8rcJtMxf/. Acesso em: 13 jun. 2026.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução Eliana Rocha. São Paulo: Senac, 2003.

FERNANDEZ, Michelle Vieira; CAVALCANTI, Pauline Cristine da Silva; SÁ, Domício Aurélio de; VIEGAS, Julyana. Ouvidoria como instrumento de participação, controle e avaliação de políticas públicas de saúde no Brasil. **Physis:** Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 31, n. 4, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0103-73312021310403. Acesso em: 13 jun. 2026.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. **Modelos de leitura documentária para indexação**. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2020. Disponível em: https://ebooks.marilia.unesp.br/index.php/lab_editorial/catalog/book/163. Acesso em: 03 jun. 2026.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; SOUSA, Nuno Miguel Teixeira. Vocabulário controlado e inteligência artificial na indexação: uma revisão bibliográfica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Minas Gerais, v. 30, e56745, p. 1-21, 2025. Disponível em: https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/56745. Acesso em: 05 jun. 2026.

CHAVES GUIMARÃES, J. A. Abordagens teóricas de tratamento temático da informação (TTI): catalogação de assunto, indexação e análise documental. **Ibersid:** revista de sistemas de información y documentación, *[s.l.],* v. 3, p. 105–117, 2009. Disponível em: https://www.ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3730 Acesso em: 13 jun. 2026.

HEAD, Brian W. Toward more “evidence-informed” policy making? **Public Administration Review**, [*s. l.*], v. 76, n. 3, p. 472-484, 2016. Disponível em: 10.1111/puar.12475. Acesso em: 15 jun. 2026.

HJØRLAND, Birger. Knowledge organization. **Knowledge Organization**, [*s. l.*], v. 43, n. 6, p. 475-484, 2016. Disponível em: https://www.isko.org/cyclo/knowledge_organization. Acesso em: 01 jun. 2026.

HOSSAIN, Naomi; JOSHI, Anuradha; PANDE, Suchi. The politics of complaint: a review of the literature on grievance redress mechanisms in the global South. **Policy Studies**, [*s. l.*], v. 45, n. 2, p. 139-158, 2024. Disponível em: https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01442872.2023.2193387. Acesso em: 02 jun. 2026.

KOWALSKI, Radoslaw; ESTEVE, Marc; JANKIN MIKHAYLOV, Slava. Improving public services by mining citizen feedback: an application of natural language processing**. Public Administration**, [*s. l.*], v. 98, n. 4, p. 1011-1026, 2020. Disponível em: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/padm.12656. Acesso em: 16 jun. 2026.

MATUS ROMO, Carlos Tulio. **Política, planejamento e governo**. Brasília, DF: Ipea, 1993. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/entities/book/d320f952-8f86-4e23-9e36-9033ad27f642. Acesso em 07 jun. 2026.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. **Plano Plurianual de Ação Governamental (PPAG)**. Belo Horizonte: SEPLAG-MG, 2026. Disponível em: https://www.mg.gov.br/planejamento/pagina/planejamento-e-orcamento/plano-plurianual-de-acao-governamental-ppag/plano-plurianual-de-acao Acesso em: 05 jun. 2026.

NASCIMENTO, Gustavo Diniz do; MARTINS, Gracy Kelli; ALBUQUERQUE, Maria Elizabeth Baltar Carneiro de. Automação da indexação: evidências e tendências da produção científica indexada na Brapci. **Encontros Bibli:** revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Santa Catarina, v. 28, p. 1-20, 2023. Disponível em: https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/91956. Acesso em: 13 jun. 2026.

NONATO, Rafael dos Santos; AGANETTE, Elisângela Cristina. Gestão da informação: rumo a uma proposta de definição atual e consensual para o termo. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Minas Gerais, v. 27, n. 1, p. 133-159, 2022. Disponível em: https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/38428. Acesso em: 02 jun. 2026.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. **Building capacity for evidence-informed policy-making:** lessons from country experiences. Paris: OECD Publishing, 2020. Disponível em: https://www.oecd.org/en/publications/building-capacity-for-evidence-informed-policy-making_86331250-en.html. Acesso em: 15 jun. 2026.

PARKHURST, Justin. **The politics of evidence:** from evidence-based policy to the good governance of evidence. London: Routledge, 2017. Disponível em: https://www.taylorfrancis.com/reader/download/a29b9f5f-b677-44c5-97b9-8150790c4d29/book/pdf?context=ubx. Acesso em: 13 jun. 2026

PAULO, Luiz Fernando Arantes. **O PPA como instrumento de planejamento e gestão estratégica**. Brasília, DF: ENAP, 2010. Disponível em: https://bibliotecadigital.enap.gov.br/bitstream/1/1620/1/O%20PPA%20como%20instrumento%20de%20planejamento%20e%20gest%C3%A3o%20estrat%C3%A9gica.pdf. Acesso em: 10 jun. 2026.

PICCINI, Óthon Castrequini; REIS, Daniel Falcão Pimentel dos. As ouvidorias públicas como instrumento de transparência: aspectos jurídicos e federativos. **Seqüência:** Estudos Jurídicos e Políticos, Florianópolis, v. 43, n. 92, p. 1-29, 2023. Disponível em: https://doi.org/10.5007/2177-7055.2022.e86824. Acesso em: 13 jun. 2026.

REIS, Joyce Vasconcelos Coutinho dos; SOUZA, Diego Fillipe de; AZEVEDO, Érika Sabrina Felix; CASTRO, Marcos Paulo de Assis; CORREIA NETO, Jorge da Silva. Carta de serviços ao usuário: uma reflexão sobre os últimos 5 anos. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 14, n. 5, p. 7210-7231, maio 2023. Disponível em: https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/2116. Acesso em: 10 jun. 2026.

ROSA, Isabel Cristina Cezar da; MEINHARDT, Moana. A articulação entre a ouvidoria e a autoavaliação institucional: fortalecendo o processo de planejamento e a gestão universitária. **Revista Pedagógica**, Chapecó, v. 24, p. 1-22, 2022. Disponível em: https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/pedagogica/article/view/7197. Acesso em: 15 jun. 2026.

SANTOS, Aline Regina; COSTA, Jane Iara Pereira da; BURGER, Fabrício; TEZZA, Rafael. O papel da ouvidoria pública: uma análise a partir das dimensões funcional, gerencial e cidadã. **Revista do Serviço Público,** Brasília, DF, v. 70, n. 4, p. 630-657, 2019. Disponível em: https://doi.org/10.21874/rsp.v70i4.3200. Acesso em: 19 jun. 2026.

SCHLEGEL, Viktor; MENDEZ-GUZMAN, Erick; BATISTA-NAVARRO, Riza Theresa. Towards human-centred explainability benchmarks for text classification. **arXiv**, [*s. l.],* 2022. Disponível em: https://arxiv.org/abs/2211.05452. Acesso em: 18 jun. 2026.

SELBST, Andrew D.; BOYD, Danah; FRIEDLER, Sorelle A.; VENKATASUBRAMANIAN, Suresh; VERTESI, Janet. Fairness and abstraction in sociotechnical systems. *In*: CONFERENCE ON FAIRNESS, ACCOUNTABILITY, AND TRANSPARENCY, 2019, Atlanta. **Proceedings [...]**. New York: Association for Computing Machinery, 2019. p. 59-68. Disponível em: https://dl.acm.org/doi/10.1145/3287560.3287598 Acesso em: 20 jun. 2026.

STAR, Susan Leigh; RUHLEDER, Karen. Steps toward an ecology of infrastructure: design and access for large information spaces. **Information Systems Research**, [*s. l.*], v. 7, n. 1, p. 111-134, 1996. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/220079826_Steps_Toward_an_Ecology_of_Infrastructure_Design_and_Access_for_Large_Information_Spaces. Acesso em: 15 jun. 2026.

WANG, Jiangtao; GUO, Bin; CHEN, Liming. Human-in-the-loop machine learning: a macro-micro perspective. ***arXiv*****,** [*s.l.*], 2022. Disponível em: https://arxiv.org/abs/2202.10564. Acesso em: 14 jun. 2026.