

Rede de vozes: Uma análise da ouvidoria pública sob a ótica da teoria ator-rede

The network of voices: An analysis of the public ombudsman's office through the lens of actor-network theory

La red de voces: Un análisis de la defensoría del pueblo (ouvidoria pública) bajo la perspectiva de la teoría del actor-red

Recebido: 22/03/2026 | Aceito: 02/04/2026 | Publicado: 03/04/2026

Lucas Meira dos Santos

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9574-2485>

Fundação Oswaldo Cruz, Brasil

E-mail: lmeira780@gmail.com

Resumo

Este ensaio analisa a atuação da Ouvidoria Pública como um fenômeno sociotécnico, utilizando as lentes teóricas da Teoria Ator-Rede. O objetivo é investigar como a participação cidadã é efetivada por meio de associações heterogêneas entre atores humanos e não humanos, assim, de modo a deslocar o olhar das estruturas burocráticas tradicionais para a agência dos objetos, o trabalho descreve a ouvidoria como um "coletivo híbrido" dinâmico, onde analistas, cidadãos, legislações (Lei nº 13.460/2017, LAI e LGPD), sistemas de registro (Fala.BR) e demais infraestruturas operam como actantes interdependentes. Metodologicamente, o estudo utiliza a análise documental e o conceito de translação para rastrear o percurso de uma manifestação, desde o registro inicial até a sua conversão em relatório de gestão (móvel imutável). As discussões revelam que a eficácia da ouvidoria e a democratização das instituições não dependem apenas da vontade política, mas da robustez das conexões técnicas e normativas que permitem a circulação da voz do cidadão. Conclui-se que a participação cidadã é uma propriedade emergente da rede, exigindo uma engenharia de conexões simétricas que sustente o fluxo de tradução e transparência entre o Estado e a sociedade.

Palavras-chave: Teoria Ator-Rede; Ouvidoria Pública; Participação Cidadã.

Abstract

This essay analyzes the performance of the Public Ombudsman's Office as a sociotechnical phenomenon, utilizing the theoretical lenses of Actor-Network Theory. The objective is to investigate how citizen participation is actualized through heterogeneous associations between human and non-human actors; thus, by shifting the focus from traditional bureaucratic structures to the agency of objects, this work describes the ombudsman's office as a dynamic "hybrid collective," where analysts, citizens, legislation (Law No. 13,460/2017, LAI, and LGPD), registration systems (Fala.BR), and other infrastructures operate as interdependent actants. Methodologically, the study employs document analysis and the concept of translation to trace the trajectory of a manifestation, from its initial registration to its conversion into a management report (immutable mobile). The discussions reveal that the effectiveness of the ombudsman's office and the democratization of institutions depend not only on political will but on the robustness of technical and normative connections that allow the citizen's voice to circulate. It is concluded that citizen participation is an emergent property of the network, requiring an engineering of symmetric connections that sustains the flow of translation and transparency between the State and society.

Keywords: Actor-Network Theory; Public Ombudsman; Citizen Participation.

Resumen

Este ensayo analiza la actuación de la Defensoría del Pueblo (Ouvidoria Pública) como un fenómeno sociotécnico, utilizando los lentes teóricos de la Teoría del Actor-Red. El objetivo es investigar cómo la participación ciudadana se hace efectiva a través de asociaciones heterogéneas entre actores humanos y no humanos; de este modo, al desplazar la mirada de las estructuras burocráticas tradicionales hacia la agencia de los objetos, el trabajo describe a la defensoría como un "colectivo híbrido" dinámico, donde analistas, ciudadanos, legislaciones (Ley nº 13.460/2017, LAI y LGPD), sistemas de registro (Fala.BR) y demás infraestructuras operan como actantes interdependientes. Metodológicamente, el estudio utiliza el análisis documental y el concepto de translación para rastrear el recorrido de una manifestación, desde el registro inicial hasta su conversión en informe de gestión (móvil inmutable). Las discusiones revelan que la eficacia de la defensoría y la democratización de las instituciones no dependen solo de la voluntad política, sino de la robustez de las conexiones técnicas y normativas que permiten la circulación de la voz del

ciudadano. Se concluye que la participación ciudadana es una propiedad emergente de la red, lo que exige una ingeniería de conexiones simétricas que sustente el flujo de traducción y transparencia entre el Estado y la sociedad.
Palabras clave: Teoría del Actor-Red; Defensoría del Pueblo; Participación Ciudadana.

1. Introdução

A Ouvidoria Pública é frequentemente descrita pela ciência política e pela administração como um canal de participação democrática ou um instrumento de controle social. Assim, ao observarmos o cotidiano de uma unidade de ouvidoria, o que emerge não é apenas uma estrutura burocrática abstrata, mas um coletivo híbrido em constante dinamicidade. Para compreender como uma insatisfação individual se converte em um dado estatístico ou em uma reforma institucional, este ensaio propõe deslocar o olhar das intenções humanas para as associações entre actantes.

Utilizando a Teoria Ator-Rede (TAR), este trabalho investiga a ouvidoria não como um palco de atores humanos isolados realizando tarefas individuais, mas como uma rede composta por analistas, cidadãos, sistemas de registro, protocolos de atendimento e relatórios de gestão. Aqui, o *software* onde se digita a denúncia, as instalações físicas, protocolos e fluxos possuem agência tanto quanto os sujeitos que os operam.

O objetivo do presente estudo é investigar como a participação cidadã é efetivada por meio de associações heterogêneas entre atores humanos e não humanos, assim, de modo a deslocar o olhar das estruturas burocráticas tradicionais para a agência dos objetos, o trabalho descreve a ouvidoria como um "coletivo híbrido" dinâmico, onde analistas, cidadãos, legislações (Lei nº 13.460/2017, LAI e LGPD), sistemas de registro (Fala.BR) e demais infraestruturas operam como actantes interdependentes. Ao "seguir os atores" e abrir a "caixa-preta" dos fluxos informacionais, busca-se revelar que a eficácia da ouvidoria não reside apenas na condução do trabalhador da unidade de Ouvidoria, mas na robustez das conexões que interligam humanos e artefatos tecnológicos em uma rede de mediações ininterruptas.

Nesse cenário, a efetivação da participação cidadã deixa de ser uma promessa estritamente legal, para se tornar uma questão que envolve uma verdadeira rede de conexões. Sob a ótica latouriana (Latour, 2012), a democracia não se exerce no vácuo, mas através de dispositivos materiais que permitem, ou impedem, que a voz do cidadão circule. Quando um sistema de registro impõe campos obrigatórios excessivamente técnicos ou quando um protocolo de atendimento prioriza a rapidez em detrimento da escuta qualificada, esses objetos não são meros suportes; eles agem como filtros ou barreiras que moldam o alcance da cidadania.

Portanto, a participação só é "efetiva" se a rede for capaz de sustentar a trajetória da mensagem sem que ela se perca ou se desnature pelo caminho. Se a rede que opera as conexões de tratamento da mensagem falha, a rede se rompe e a participação social se enfraquece. Assim, analisar a ouvidoria pública pela TAR permite compreender que o fortalecimento democrático das instituições depende menos de discursos institucionais e mais da robustez dos acoplamentos entre humanos, códigos de software e fluxos burocráticos. A participação cidadã, nesta análise, é tratada como um resultado coletivo: o produto final de uma longa cadeia de mediações onde cada ator, humano ou não, desempenha um papel político crucial.

2. Metodologia

Realizou-se um estudo teórico do tipo: pesquisa documental de fonte direta na legislação e, indireta em artigos da literatura (Pereira et al., 2018; Risemberg et al., 2026) numa investigação com apoio de revisão bibliográfica sem critérios rígidos e com pouca sistematização do tipo revisão narrativa (Fernandes, Vieira & Castelhana, 2023; Rother, 2007) com uso da base de dados do Google Acadêmico que é base de consulta livre e gratuita e, com os termos de busca: teoria ator-rede; ouvidoria pública; participação cidadã. Como o estudo não envolveu pessoas, não houve a necessidade de aprovação deste estudo, em comitê de ética.

3. Resultados e Discussões

3.1 Teoria Ator-Rede

A Teoria Ator-Rede (TAR), conhecida em inglês como *Actor-Network Theory* (ANT), que possui como principais teóricos Latour (1988; 2012), Callon (1986) e Law (1986) é uma abordagem teórica desenvolvida na área de Ciência, Tecnologia e Sociedade (STS) que busca entender como fenômenos sociais, científicos e tecnológicos se constituem a partir de redes complexas de atores humanos e não humanos. Em vez de partir de uma sociedade já pronta, a TAR analisa como a sociedade é continuamente fabricada pelas relações estabelecidas entre diferentes elementos, como pessoas, objetos, tecnologias, instituições e ideias.

A TAR entende o “ator” como qualquer entidade que produz efeitos na rede, ou seja, tudo aquilo que muda uma situação, faz diferença ou modifica o curso dos acontecimentos, incluindo tecnologias, documentos, robôs, animais e organizações. A “rede”, por sua vez, é o conjunto de conexões e relações que se formam entre esses atores, de modo que não há sociedade separada da rede, mas apenas redes heterogêneas em constante movimento (Latour, 2012).

Braga e Suarez (2018) destacam que a Teoria Ator-Rede (TAR) se constitui a partir de conexões com teorias ontológicas orientadas ao objeto, conforme *Assemblage* (Deleuze & Guattari, 1987; DeLanda, 2006) e *Entanglement* (Hodder, 2012, 2016). Segundo eles, essas abordagens compartilham a recusa a modelos hierárquicos que enfatizam a ação humana, conferindo especial atenção às coisas e às relações entre atores. A compreensão das contribuições da TAR exige uma diferenciação prévia entre as perspectivas da fenomenologia e da cultura material, no que diz respeito às variadas formas de conceber a relação sujeito-objeto dentro dos estudos de comportamento do cidadão.

Assim, Braga e Suarez (2018) ressaltam que, para a TAR, as coisas não são apenas ferramentas, pano de fundo ou cenário onde os atores sociais humanos desempenham papéis secundários, mas entidades dotadas de agência. A partir dos ensaios de antropologia simétrica de Latour (1994), a autoria enfatiza que a TAR conferiria o mesmo status a atores humanos e não humanos, entendendo a agência como a capacidade de ser associado de modo a induzir outros atores a agir. Assim, o humano não seria visto simplesmente como vítima de processos, mas tampouco como protagonista autônomo, uma vez que sua ação sempre se inscreveria em redes híbridas.

Diferentemente de visões instrumentais, Braga e Suarez (2018) argumentam que, na perspectiva da TAR, os objetos não constituem meros cenários ou ferramentas passivas, mas são entidades dotadas de agência própria. Embasados na antropologia latouriana (1994), os autores sustentam que humanos e não humanos gozam do mesmo status ontológico, definindo a agência como a aptidão de um ator para se associar e mobilizar a ação de outros. Nesse sentido, o sujeito humano deixa de ser um protagonista isolado ou uma vítima passiva de estruturas, pois sua capacidade de agir é sempre o resultado de sua inscrição em redes híbridas.

Conforme destaca Andrade (2020), John Law (2017) aponta os estudos de caso como modelos instrutivos da TAR para a construção de narrativas nas tecnociências. Essa abordagem permite analisar as práticas científicas em seus contextos sociais, integrando teorias, métodos e materiais em espaços distintos, como laboratórios ou indústrias. Um exemplo emblemático citado por Law é a narrativa de Michel Callon sobre a baía de Saint Brieuç, que descreve a rede sociotécnica composta por cientistas, pescadores e as próprias vieiras (moluscos). Esse estudo ilustra a relação intrínseca entre atores humanos e não humanos, seus interesses e práticas, evidenciando que os conceitos da TAR emergem da própria narrativa. É com base nessa premissa que se propõe a análise da “disputa homem versus máquina”, contendo os elementos fundamentais da teoria.

Sob a ótica de Latour e seus interlocutores, Valadão (2014) reflete que as redes sociotécnicas, conceito abordado na teoria, são compreendidas como narrativas que revelam a co-constituição entre ciência, tecnologia e política por meio de

associações heterogêneas. Segundo essa perspectiva, a análise dessas redes fundamenta-se frequentemente na etnografia, a exemplo da obra *A Vida de Laboratório* (Latour & Woolgar, 1979), que serve para rastrear como determinados atores passam a representar outros. Esse método permite observar o processo de tradução de interesses e a maneira como objetos técnicos, tais como softwares, máquinas e formulários, adquirem agência e moldam as práticas cotidianas.

Para Latour, as redes sociotécnicas funcionam, assim, como "histórias" que descrevem a construção mútua de instituições, dados e tecnologias. A investigação dessas redes recorre à abordagem etnográfica para mapear como as associações entre humanos e não humanos se estabilizam. O foco é acompanhar a translação de interesses e identificar como a agência é exercida na prática por "atores-coisas", a exemplo de formulários ou softwares, que deixam de ser meros instrumentos para se tornarem participantes ativos na mediação das relações sociais. Essa abordagem revela como interesses diversos são traduzidos e como certos atores assumem o papel de representantes de toda uma rede, evidenciando que a tecnologia e a política são indissociáveis das associações que as sustentam. (Latour, 2018).

3.2 Papel da Ouvidoria

A Ouvidoria se apresenta como espaço singular de mediação entre cidadão e instituição, proporcionando aos indivíduos a oportunidade de manifestarem suas opiniões e críticas. Embora sua função pareça simples (acolher e responder ao usuário) o trabalho da Ouvidoria não se resume a isso. Dentro do ecossistema da integridade de uma organização pública, funciona como uma porta de entrada/filtro de todas as demandas que são trazidas pelo cidadão, bem como elo tradutor entre cidadão e instituição.

Em termos práticos, a ouvidoria pública é um órgão ou unidade que escuta diretamente o cidadão, recebendo manifestações por meio de canais presenciais, telefônicos, eletrônicos ou virtuais e acompanhando o andamento das respostas. Mais do que apenas registrar queixas, ela atua como espaço de mediação de conflitos, orientação ao usuário e proposição de melhorias nos processos administrativos, contribuindo para uma administração mais próxima e sensível às demandas sociais.

Entre suas atribuições principais estão promover a participação social do usuário na administração, acompanhar a prestação de serviços, propor ajustes e aperfeiçoamentos e auxiliar na prevenção e correção de atos irregulares ou ineficientes, bem como também contribui para a educação e informação do cidadão, ajudando-o a conhecer seus direitos, canais de acesso e formas de controle social, o que fortalece a democracia participativa e o equilíbrio entre Estado e sociedade.

Nesse sentido, cumpre realizar: escuta ativa, compreensão do real objetivo do cidadão (nem sempre claro), análise, categorização, comunicação entre as diversas unidades da instituição, mediação de conflitos, resposta ao cidadão, elaboração de relatórios de gestão, entre outros. Para além da devolutiva do cidadão, as mensagens, após registradas, sistematizadas, categorizadas, possuem a capacidade de se tornarem informações estratégicas para os gestores, conforme elaboração de relatórios de gestão.

A Ouvidoria assume assim, um papel de agente mediador e transformador de informações. Entretanto, o desempenho desse papel nem sempre está contido em normativos ou fluxos, mas na própria dinâmica das situações singulares que se apresentam, nos atores envolvidos e nas conexões realizadas.

3.3 Teoria Ator-Rede e a Ouvidoria

A Teoria Ator-Rede (TAR) permite analisar o sistema da Ouvidoria como uma rede heterogênea onde atores humanos e não-humanos exercem poder. Assim, a Ouvidoria atua como laboratório de tradução que transforma a multiplicidade de vozes em uma voz singular e autorizada. Tal teoria permite que esta análise vá além da descrição de atores humanos e trate os documentos, formulários, sistemas de registro, categorização, respostas e relatórios da Ouvidoria como atores não-humanos que exercem poder. A teoria permite, assim, uma análise crítica de como esses "não-humanos" atuam como intermediários,

moldando, traduzindo e convertendo a complexa narrativa do cidadão em um "fato" simplificado e acionável para a gestão.

3.4 Arcabouço normativo

O conceito legal de Ouvidoria no Brasil, consolidado especialmente pela lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), transcende a mera recepção de reclamações para se estabelecer como um instituto essencial de mediação e participação social. Sob a ótica da Teoria Ator-Rede, essa legislação não é um texto inerte, mas um actante normativo que "programa" o comportamento do coletivo híbrido institucional.

Ao definir atribuições específicas e estabelecer o prazo de 30 dias para resposta, a lei atua como um *script* que induz o analista e as unidades técnicas a agir, transformando a expectativa subjetiva do cidadão em um dever de Estado. Nesse arranjo, a Ouvidoria opera como o ponto de passagem obrigatório, onde a força da norma garante que a voz do usuário seja devidamente inscrita e processada pelo aparato administrativo, assegurando que a participação não se perca na burocracia institucional.

A força dessa rede sociotécnica é reforçada por outros marcos legais federais que ditam a circulação da informação e a proteção dos sujeitos envolvidos: enquanto a Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011) impulsiona a transparência e obriga o fluxo de dados, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018) introduz novos mediadores de restrição, exigindo que o sistema de registro e o analista atuem na proteção de dados sensíveis; complementarmente, o Decreto nº 9.492/2018 materializa essa estrutura ao instituir o uso de sistemas informatizados únicos, como o Fala.BR, consolidando a tecnologia como um ator compulsório na rede federal.

Salienta-se que as legislações que regulamentam a ação da Ouvidoria, tal como de toda administração pública, não são letras/regras rígidas e paradas no tempo, mas algo vivo, dinâmico, que está em constante atualização, seja através de regulamentações posteriores de determinados direitos e obrigações, ou simples alterações de marcos legais, com o intuito de se adequar a norma vigente à realidade social, que está sempre em movimento.

Assim, a efetivação da participação cidadã deixa de ser uma promessa abstrata para se tornar um resultado da articulação precisa entre essas leis, os protocolos de atendimento e as ferramentas digitais, que juntos garantem a trajetória da manifestação até a sua tradução final em resposta qualificada.

3.5 Um ator não-humano: Sistema Fala.BR

A principal ferramenta digital das Ouvidorias federais, o sistema Fala.BR, é uma plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) que organiza, padroniza e encaminha manifestações (reclamações, denúncias, pedidos de informação, elogios e sugestões), o que impõe certas regras de preenchimento, fluxos e prazos que os usuários e os órgãos públicos precisam seguir. Ao estruturar o que é pedido, como é registrado e a quem é distribuído, o sistema não opera passivamente, mas participa diretamente da forma como o cidadão se manifesta e como o Estado responde, interferindo na própria lógica do atendimento e da gestão.

Como ator não humano, tal sistema também exerce agência ao homogeneizar procedimentos entre centenas de órgãos e entidades do executivo federal, nivelando formulários, protocolos e rotinas de atendimento, isso reduz variações locais, torna mais previsível o tratamento das demandas e cria um padrão de conduta que "leva" servidores e gestores a agir de determinada maneira, mostrando que a tecnologia não apenas acompanha, mas orienta a rede sociotécnica em que está inserida.

Na rede que conecta cidadãos, servidores e políticas públicas, o Fala.BR atua como mediador, traduzindo linguagens, classificando demandas e direcionando cada manifestação ao órgão responsável. Ao fazê-lo, o sistema reconfigura relações de poder, amplia a visibilidade de certas demandas e produz indicadores que podem influenciar decisões de melhoria de serviços e políticas, tornando-se, assim, um elemento central na rede de controle social e transparência, mesmo sem ser um ser humano.

Apesar de todos os seus benefícios, como todo ator, tal sistema também possui suas limitações e barreiras que limitam a plena consecução de seus objetivos, a exemplo da sua usabilidade, tanto por parte do cidadão, quanto por parte de seus operadores funcionais. Trata-se de um sistema que está em expansão e unificação de demandas, por isso, em contantes mudanças. Nesse sentido, o cidadão com menos instrução ou familiaridade acaba enfrentando dificuldades em sua utilização.

3.6 Infraestruturas

A infraestrutura física e digital de uma ouvidoria não constitui apenas o cenário inerte onde o atendimento se desenrola, mas sim um conjunto de actantes que determinam a qualidade e a viabilidade da participação cidadã.

Sob a ótica de Latour, o local de trabalho exerce agência ao moldar as interações: enquanto o balcão físico de atendimento presencial estabelece uma fronteira material de autoridade entre o Estado e o cidadão, as estações de trabalho modernas, equipadas com múltiplos monitores, estendem a capacidade cognitiva do analista, permitindo-lhe realizar a translação simultânea entre o relato do usuário, o sistema de registro e o arcabouço normativo.

Dessa forma, a eficácia do serviço não repousa apenas na competência técnica do trabalhador da Ouvidoria, mas na montagem sociotécnica que o sustenta, onde o mobiliário e os dispositivos de informática (velocidade da internet, capacidade de armazenamento de dados, integração entre sistemas utilizados, atualizações de *software*) atuam como mediadores que facilitam ou restringem o fluxo da escuta qualificada.

Com a digitalização dos serviços públicos, essa rede expandiu-se para uma infraestrutura invisível, onde a conectividade e a segurança de dados assumem o papel de protagonistas na manutenção do coletivo híbrido. A agência da ouvidoria desloca-se, então, para os cabos de fibra ótica, servidores de nuvem, conexões de VPN e robôs virtuais, que garantem a integridade, constância e interoperabilidade das inscrições registradas no cotidiano burocrático.

No contexto do trabalho presencial, híbrido ou remoto, a estabilidade de uma conexão de internet torna-se um requisito para o exercício da democracia, se a conexão possui muitas falhas, a rede se desarticula, silenciando o cidadão e imobilizando o analista. Portanto, a democratização das instituições depende da robustez desses elementos materiais, revelando que a privacidade (assegurada por salas reservadas ou criptografia) e a acessibilidade (garantida por interfaces sistêmicas) são propriedades emergentes de uma rede técnica bem articulada.

4. Considerações Finais

A análise da Ouvidoria Pública sob a lente da Teoria Ator-Rede permite compreender que a efetivação da participação cidadã não depende exclusivamente de intenções políticas ou da ética individual dos trabalhadores/ouvidores, mas da robustez de um coletivo híbrido. Ao longo deste ensaio, observou-se que a voz do cidadão, para ser ouvida e transformada em ação institucional, precisa percorrer uma complexa cadeia de mediações. Nesse trajeto, leis como a 13.460/2017 e a LGPD, sistemas como o Fala.BR, e até mesmo a infraestrutura de conexão e o espaço físico de trabalho, deixam de ser meros coadjuvantes para assumirem papéis de *actantes* fundamentais que moldam, traduzem e estabilizam a democracia no cotidiano administrativo.

Conclui-se que a "translação" bem-sucedida de uma sugestão, reclamação ou solicitação em uma melhoria de gestão é o resultado de uma engenharia de conexões simétricas, oportunidade em que uma mensagem percorre uma rede de atores, incorporando novos dados e novas informações são agregadas. Quando um sistema falha, um protocolo é mal desenhado ou uma unidade técnica tende a ignorar um chamado, não é apenas um processo burocrático que se interrompe, mas a própria rede de cidadania que se desarticula. A agência está, portanto, distribuída: o analista precisa do *software*, o *software* depende da norma, e o gestor decide com base no relatório, que se torna um "fato gerencial" que condensa a realidade dos usuários do serviço público em dados estratégicos de melhoria institucional.

Em última instância, fortalecer a Ouvidoria significa garantir a manutenção contínua dessa rede sociotécnica. Reconhecer a agência dos objetos técnicos e das normas não diminui o papel humano, mas revela a complexidade do fazer democrático na era da informação. A participação cidadã efetiva é, portanto, uma propriedade emergente desse sistema, um desempenho coletivo que só se sustenta enquanto cada elo, humano ou não humano, for capaz de manter o fluxo de tradução e transparência ativo entre o Estado e a sociedade.

Referências

- Andrade, V. (2020). A teoria ator-rede, a prática científica e estudo de caso. *SciELO Preprints*, 2020. Pré-print. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.12951>.
- Braga, S. A. R. & Suarez, M. P. (2018). A teoria ator-rede e as ontologias orientadas ao objeto: assemblage, entanglement e a relação sujeito-objeto nos estudos de consumo. *Ciência, Tecnologia & Sociedade (CEBPAE)*. 23(1). <https://www.scielo.br/j/cebape/a/szP3CWJwXsbQTznN57nXMHn/?lang=pt>.
- Brasil. (2011). Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso à Informação. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 18 nov. 2011. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm.
- Brasil. (2017a). Lei nº 13.460, de 26 de dezembro de 2017. Código de Defesa do Usuário do Serviço Público. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 26 dez. 2017. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm.
- Brasil. (2017b). Fala.BR: sistema de atendimento, registro e acompanhamento de atendimento ao cidadão. Fala.Br. Governo Federal. <https://www.gov.br/acaoinformacao/pt-br/falabr>.
- Brasil. (2018). Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 14 ago. 2018. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm.
- Callon, M. (1986). Some elements of a sociology of translation: domestication of the scallops and the fishermen of St. Brieuc Bay. In: Law, J. (Org.). *Power, action and belief: a new sociology of knowledge?* London: Routledge, 1986. p. 196-233.
- Delanda, M. (2006). *A new philosophy of society: assemblage theory and social complexity*. London: Continuum.
- Deleuze, G. & Guattari, F. (1987). *Mil platôs: capitalismo e esquizofrenia*. Vol. 1. Editora Edições 70.
- Fenandes, J. M. B., Vieira, L. T. & Castelhana, M. V. C. (2023). Revisão narrativa enquanto metodologia científica significativa: reflexões técnico-formativas. *REDES – Revista Educacional da Sucesso*. 3(1), 1-7. ISSN: 2763-6704.
- Hodder, I. (2012). *Entangled: an archaeology of the relationships between humans and things*. Malden, MA: Wiley-Blackwell.
- Hodder, I. (2016). The entanglements of humans and things: a long-term perspective. *Journal of Archaeological Method and Theory*. 23, 1-17.
- Latour, B. (1988). *A vida de laboratório: a construção de fatos científicos*. Editora Edições 70.
- Latour, B. (1994). *A antropologia simétrica: ciência, tecnologia e sociedade em perspectiva*. Rio de Janeiro: UFRJ.
- Latour, B. (2012). *Reagregando o social: uma introdução à teoria do ator-rede*. Gilson César Cardoso de Sousa (trad.). Salvador: EDUFBA; Bauru: EDUSC.
- Law, J. (1986). Notes on the theory of the actor-network: ordering, strategy and heterogeneity. *Systems Practice*. 10(4), 379-93.
- Law, J. (2017). On the art of the essay. In: Law, J. & Mol, J. (2017). *Actor-network theory and material semiotics*. Oxford: Blackwell.
- Pereira et al. (2018). *Metodologia da pesquisa científica*. [Free ebook]. Editora da UFSM.
- Risemberg, R. I. C., Wakin, M., & Shitsuka, R. (2026). A importância da metodologia científica no desenvolvimento de artigos científicos. *E-Acadêmica*, 7(1), e0171675. <https://doi.org/10.52076/eacad-v7i1.675>
- Rother, E. T. (2007). Revisão sistemática vs. revisão narrativa. *Acta Paulista de Enfermagem*. 20(2), 5-6.
- Valadão, J. A. D. (2014). *Seguindo associações sociotécnicas sob a luz da teoria do ator-rede: uma tradução da pedagogia da alternância para rotinas e tecnologias sociais*. Tese (Doutorado em Ciências Sociais Aplicadas) – Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas. <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/12269>.