

O PROCESSO DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS COMO INSTRUMENTO DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA

**CHRISTIAN DIAS NUNES¹; BRUNA SILVA BORGES DE ALMEIDA²;
GABRIELLA BAIRROS OLIVEIRA³; TAIANE TEIXEIRA DE OLIVEIRA⁴; FABIANO
MILANO FRITZEN⁵**

¹Universidade Federal de Pelotas – christiandiasnunes@gmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – bruna-borges2010@hotmail.com

³Universidade Federal de Pelotas – gabibaiii@gmail.com

⁴Universidade Federal de Pelotas – taianeoliveira06@hotmail.com

⁵Universidade Federal de Pelotas – fmfritzen@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

A comunicação pública ocupa um lugar central na administração das instituições públicas, sendo essencial para garantir o acesso à informação, promover a transparência e fortalecer a participação da sociedade nas decisões institucionais. No ambiente universitário, essa dimensão da comunicação torna-se ainda mais relevante, pois ajuda a consolidar um espaço democrático e participativo, indispensável ao bom funcionamento das universidades.

Dentro desse cenário, a Ouvidoria assume o papel de canal oficial de diálogo entre a sociedade e a universidade, permitindo a escuta ativa das demandas da comunidade. Na Universidade Federal de Pelotas (UFPel), por exemplo, a Ouvidoria recebe manifestações variadas, como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, e busca oferecer respostas e encaminhamentos adequados para cada situação apresentada. Com isso, além de aprimorar os serviços prestados, a instituição reforça os vínculos de confiança e credibilidade com seus diversos públicos.

Mais do que uma função administrativa, a Ouvidoria reflete, também, os avanços democráticos conquistados pelo Brasil nas últimas décadas, especialmente, após a redemocratização e as reformas administrativas do Estado. Com esse novo entendimento, esses canais deixam de ser vistos apenas como espaços destinados a reclamações, passando a ser reconhecidos como instrumentos estratégicos de participação cidadã, permitindo maior envolvimento da população no acompanhamento e na avaliação das ações governamentais. Tal perspectiva encontra respaldo na Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017), que define as normas de funcionamento das Ouvidorias e reafirma sua importância como canais permanentes de diálogo entre o cidadão e o poder público.

Sendo assim, a presente pesquisa aborda a temática da Comunicação Pública, a qual se delimita no processo de funcionamento da Ouvidoria da Universidade Federal de Pelotas como instrumento de comunicação pública. A pergunta de pesquisa que orienta o estudo é “Qual o processo de funcionamento da Ouvidoria da Universidade Federal de Pelotas?” O objetivo geral da presente pesquisa é analisar o funcionamento da Ouvidoria da Universidade Federal de Pelotas enquanto ferramenta de comunicação pública. Como objetivos específicos, elenca-se: (i) com foco na identificação dos canais de atendimento existentes, na descrição dos fluxos de tramitação das manifestações e na compreensão do seu

papel como espaço de mediação entre a gestão universitária e a comunidade acadêmica.

2. METODOLOGIA

A presente pesquisa adota o paradigma qualitativo, por buscar compreender de forma aprofundada o funcionamento da Ouvidoria da Universidade Federal de Pelotas, com foco nos processos institucionais, fluxos de atendimento e dinâmicas de mediação entre gestão e comunidade acadêmica. Essa abordagem privilegia a interpretação dos dados, considerando os significados atribuídos pelos sujeitos e as práticas comunicacionais observadas, em detrimento da mensuração estatística.

A pesquisa possui um delineamento exploratório e descritivo, uma vez que busca tanto levantar informações iniciais sobre o funcionamento da Ouvidoria da Universidade Federal de Pelotas quanto descrever seus canais de atendimento, fluxos internos e práticas institucionais. Como estratégia metodológica, optou-se pela pesquisa documental, com análise de documentos institucionais públicos disponibilizados pela própria Ouvidoria por meio do site oficial da UFPel (<https://wp.ufpel.edu.br/ouvidoria>). Entre os materiais consultados, destacam-se o Fluxo de Atendimento, disponível na aba “Como Funciona”, onde estão descritas as etapas de recebimento, análise e encaminhamento das manifestações; a classificação das manifestações em reclamações, sugestões, denúncias, elogios e solicitações, localizada na aba “Tipos de Manifestação”; e os Relatórios Anuais de Atividades, disponíveis na seção “Relatórios”, que apresentam dados quantitativos e qualitativos sobre o volume de demandas, prazos médios de resposta e setores mais demandados. Também foram analisadas as informações sobre canais de contato, como o atendimento presencial, eletrônico e integração com a Plataforma Fala.BR, detalhados na aba “Contato” e “Fala.BR”.

A partir desses documentos e dados, foi possível compreender como se estruturam os processos de escuta, encaminhamento e resposta às manifestações, bem como identificar padrões e práticas que caracterizam a comunicação pública exercida pela Ouvidoria, os quais embasaram a análise desenvolvida nesta pesquisa.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa foi realizada na Universidade Federal de Pelotas (UFPel), instituição pública de ensino superior localizada no município de Pelotas, no estado do Rio Grande do Sul. O estudo concentrou-se especificamente na Ouvidoria da UFPel, setor vinculado à Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento (Proplan) e responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações da comunidade interna e externa.

A partir da análise documental realizada no site oficial da Ouvidoria, buscou-se compreender os canais de atendimento oferecidos, os fluxos de tramitação das manifestações e o papel desempenhado por esse setor na mediação entre a universidade e a sociedade. Os dados obtidos foram discutidos à luz das contribuições de Camatti (2014), Lasbeck (2010) e Silva e Oliveira (2020), que ressaltam a ouvidoria como instrumento essencial para a consolidação de práticas comunicacionais democráticas e transparentes na administração pública.

Os resultados demonstraram que a Ouvidoria da UFPel opera integrada ao Sistema Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), canal eletrônico que permite o registro formal de manifestações como reclamações,

sugestões, denúncias, elogios e solicitações. Também, foi identificado o atendimento presencial na sede da Ouvidoria, assegurando o acesso a pessoas que apresentam dificuldades no uso dos meios digitais. Essa diversidade de canais está em consonância com a Lei nº 13.460/2017, que garante aos usuários dos serviços públicos o direito de se comunicar com a administração por diferentes meios. Camatti (2014) observa que, no contexto universitário, essa multiplicidade de canais amplia a legitimidade da escuta e favorece uma relação mais próxima com a comunidade, aspecto que se verifica na prática adotada pela UFPel.

As manifestações registradas seguem um fluxo interno padronizado: após o recebimento e protocolo, a demanda passa por análise preliminar, é encaminhada ao setor competente, recebe resposta e é, posteriormente, devolvida ao manifestante. O prazo médio informado para resposta é de trinta dias, podendo haver prorrogação nos casos mais complexos. Esse padrão atende às diretrizes da Controladoria-Geral da União, que regulamenta o funcionamento das ouvidorias federais. Contudo, como destaca lasbeck (2010), a função da ouvidoria vai além da simples tramitação administrativa: trata-se de um espaço de mediação simbólica, que deve cultivar escuta qualificada e construir respostas que reforcem a confiança entre cidadão e instituição.

Outro ponto de destaque é a função da Ouvidoria como mediadora entre a comunidade e a gestão universitária. Silva e Oliveira (2020) denominam essa característica como “relação necessária”, enfatizando que as ouvidorias atuam simultaneamente como canais de escuta e como instrumentos de gestão, capazes de identificar falhas, propor melhorias e fortalecer a governança institucional. No caso da UFPel, a divulgação de relatórios periódicos e indicadores de desempenho no site institucional contribui para a transparência e para o controle social, permitindo que a comunidade acompanhe o tratamento dado às demandas e os avanços decorrentes delas.

A análise permite identificar potencialidades como a integração ao Sistema Fala.BR, a padronização dos fluxos internos, a diversidade de canais de atendimento e a publicação de relatórios que favorecem a transparência e o controle social. Entretanto, também se evidenciam desafios, como a necessidade de ampliar a divulgação da Ouvidoria junto à comunidade acadêmica, tornar mais detalhados os indicadores sobre o perfil das manifestações e o tempo de resposta e adotar estratégias de devolutiva que evidenciem o impacto real das ações tomadas. Esses aspectos reforçam a reflexão de lasbeck (2010), segundo a qual a ouvidoria deve constantemente aprimorar sua prática comunicativa para manter sua relevância e efetividade como canal de diálogo e participação.

Assim, ao confrontar os resultados obtidos com o referencial teórico, verifica-se que a Ouvidoria da UFPel se alinha às diretrizes legais e conceituais das ouvidorias públicas brasileiras, mas ainda enfrenta desafios para consolidar-se como instrumento estratégico de comunicação pública. A superação desses desafios, por meio do fortalecimento da escuta ativa e da devolutiva qualificada, pode ampliar seu papel como agente democratizador no contexto universitário e contribuir para a efetividade da participação social e da transparência institucional.

4. CONCLUSÕES

A análise realizada sobre o processo de funcionamento da Ouvidoria da Universidade Federal de Pelotas evidenciou que o setor desempenha papel fundamental na mediação entre a comunidade e a gestão universitária, configurando-se como um canal estratégico de comunicação pública. A integração

ao Sistema Fala.BR, a padronização dos fluxos internos de atendimento e a disponibilização de relatórios e informações no site institucional demonstram avanços significativos no cumprimento das diretrizes legais e na promoção da transparência.

Entretanto, o estudo também aponta desafios que comprometem a plena efetividade da Ouvidoria como instrumento de participação social. Observa-se que, embora existam relatórios disponíveis no site, muitos deles encontram-se desatualizados, dificultando o acompanhamento mais preciso das demandas e das respostas institucionais por parte da comunidade acadêmica. Além disso, há carência de estratégias de divulgação mais amplas, capazes de aproximar o público interno e externo e ampliar a percepção do papel da Ouvidoria dentro da universidade.

Diante disso, destaca-se a importância de investir na atualização contínua das informações publicadas, bem como em ações comunicacionais que reforcem a visibilidade do setor e esclareçam suas atribuições. Essas medidas podem potencializar a confiança da comunidade no canal, consolidando-o não apenas como espaço de recebimento de demandas, mas também como agente ativo na construção de uma universidade mais participativa, transparente e alinhada aos princípios da comunicação pública.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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. Disponível em: www12.senado.leg.br. Acesso em: 02 jun. 2025.

CAMATTI, Tassiara Baldissera. **A ouvidoria na universidade pública: probabilidades e improbabilidades da comunicação.** 2014. Tese (Doutorado em Comunicação Social) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.

IASBECK, Luiz Carlos Assis. Ouvidoria é comunicação. **Organicom**, São Paulo, ano 7, n. 12, p. 31-39, 1º sem. 2010.

SILVA, J. I. A. O.; OLIVEIRA, T. F. S. de. Ouvidoria e gestão pública: uma relação necessária. **Holos**, [S. l.], v. 6, p. 1-14, 2020. DOI: <https://doi.org/10.15628/holos.2020.8459>.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS. **Ouvidoria da UFPel.** Disponível em: <https://wp.ufpel.edu.br/ouvidoria/>. Acesso em: 18 jul. 2025.

WATZLAWICK, Paul et al. **Pragmática da comunicação humana: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação.** 10. ed. São Paulo: Cultrix, 2007.