

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
CURSO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL – RELAÇÕES PÚBLICAS**

**OUVIDORIA COMO ESTRATÉGIA DE  
COMUNICAÇÃO EM UNIVERSIDADES PÚBLICAS  
FEDERAIS**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**Rhaísa Trindade Grassi**

**Santa Maria, RS, Brasil  
2014**

Universidade Federal de Santa Maria  
**Centro de Ciências Sociais e Humanas**  
**Curso de Comunicação Social- Relações Públicas**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,  
aprova o Trabalho de Conclusão de Curso

**OUVIDORIA COMO ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO EM  
UNIVERSIDADES PÚBLICAS FEDERAIS**

elaborado por  
**Rhaísa Trindade Grassi**

como requisito parcial para a obtenção do grau de  
**Bacharel em Comunicação Social- Relações Públicas**

**COMISSÃO EXAMINADORA**

---

**Dr<sup>a</sup>. Jaqueline Quincozes da Silva Kegler**  
(Presidente/Orientadora)

---

Dr<sup>a</sup> Rejane de Oliveira Pozzobon  
(UFSM)

---

Msrnda Rafaela Caetano Pinto

Santa Maria  
2014

## DEDICATÓRIA

*“À minha família, meu porto seguro”.*

## **AGRADECIMENTOS**

*Agradeço primeiramente aos meus pais Catarina e Isidoro por me incentivarem a chegar até o final dessa fase da minha vida, estarem sempre do meu lado me apoiando me incentivando e dando carinho. A minha “madrasta” Do, que na verdade é uma “boadrastra” porque ela esteve sempre presente me ajudando e apoiando em todos os momentos. A minha amada mana Giulia que sempre esteve junto, às vezes sem entender minhas angustias e nervosismos para poder acabar o famoso TCC. Ao meu noivo Manoel por estar sempre ao meu lado em todos os momentos e apoiando e me auxiliando em tudo. Tenho certeza que sem a ajuda dele não conseguiria terminar. Aos meus padrinhos Ana e Décio, obrigada por estarem presentes em todas as fases da minha vida. Aos meus amigos do Grupo Escoteiro Henrique Dias por entenderem minhas ausências nas tardes de sábado na sede. Aos colegas de PROGRAD, sempre apoiando de uma forma ou de outra e estiveram presentes em minha vida durante dois anos. A minha amiga Pâmela Cezar por inúmeras conversas sobre nossos trabalhos, momentos de descontração e conversas sobre nossas vidas fora da faculdade, obrigada pelo apoio. Agradeço a minha orientadora Jaqueline Kegler pelos ensinamentos e ajuda durante os dois principais semestres da faculdade.*

## **RESUMO**

Trabalho de Conclusão de Curso  
Curso de Comunicação Social – Relações Públicas  
Universidade Federal de Santa Maria

### **OUVIDORIA COMO ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO EM UNIVERSIDADES PÚBLICAS FEDERAIS**

AUTORA: RHAÍSA TRINDADE GRASSI

ORIENTADORA: JAQUELINE QUINCOZES DA SILVA KEGLER

Data e Local da Defesa: Santa Maria, 10 de dezembro de 2014.

O presente trabalho aborda a comunicação pública e as ouvidorias virtuais nas universidades públicas federais, com o objetivo geral de analisar a comunicação pública por meio das ouvidorias. Como objetivos específicos, o trabalho propõe-se a evidenciar a estrutura de três ouvidorias, identificar suas funções e dinâmicas, verificar a compatibilidade da estrutura com pressupostos de comunicação pública e analisar as ferramentas comunicacionais utilizadas pela ouvidoria virtual. A metodologia utilizada foi a pesquisa documental a partir de informações públicas disponibilizadas nos portais das instituições de ensino. O trabalho em questão evidenciou a estrutura das ouvidorias e aprofundou a análise dos relatórios de uma das ouvidorias estudadas com intuito de compreender melhor o fluxo das informações públicas até o retorno ao cidadão.

**Palavras-chave:** Comunicação Pública, Ouvidoria, Universidade Pública Federal

## **ABSTRACT**

Final Course Assignment  
Social Communications Course – Public Relations  
Federal University of Santa Maria

### **OMBUDSMAN AS COMMUNICATION STRATEGY IN PUBLIC UNIVERSITIES FEDERAL**

AUTHOR: RHAÍSA TRINDADE GRASSI  
ADVISOR: JAQUELINE QUINCOZES DA SILVA KEGLER  
Date and Place of Defense: Santa Maria, December 10.

This paper addresses the public communication and virtual ombudsmen in federal public universities, with the overall objective of analyzing the public communication through the Virtual Ombudsman in these institutions. The specific objectives of the work is proposed to highlight the three ombudsmen structure, identify their roles and dynamics, check the compatibility of the structure with public communication assumptions and analyze the communication tools used by virtual ombudsman. The methodology used was documentary research from public information available on the websites of educational institutions. The work in question showed the structure of the ombudsman and deepened the analysis of the reports of the ombudsman studied in order to better understand the flow of public information to return to the citizen.

Keywords: Public Communication, Ombudsman, Public University Federal

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelos de Comunicação Pública.....	21
Figura 2 – Comunicação Pública e as Instituições Públicas .....	22
Figura 3 – Destinatários das mensagens estatais que garantem direitos.....	25
Figura 4 – Crescimento da Ouvidoria Universitária no Brasil.....	31
Figura 5 – Região de abrangência da UNIPAMA.....	41
Figura 6 – Fluxograma das manifestações da Ouvidoria UNIPAMPA.....	43

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Áreas da Comunicação Institucional.....	25
Quadro 2 – Eixos centrais da comunicação pública.....	26
Quadro 3 – Estrutura das Ouvidorias de três universidades públicas federais...	37
Quadro 4 – Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período de 1º de outubro de 2012 a 1º de abril de 2013.....	46
Quadro 5 – Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período de 1º de Abril a 31 de Dezembro de 2013.....	47
Quadro 6 – Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da UNIPAMPA no período de 1º de Janeiro de 2014 a 30 de Junho de 2014.....	47
Quadro 7 – Grupo de usuários.....	47
Quadro 8 – Demandas por categorias.....	49
Quadro 9 – Meios de Acesso.....	50
Quadro 10 – Unidades/setores demandados.....	50
Quadro 11 – Quantitativo de manifestações campus UNIPAMPA.....	52
Quadro 12 – Contato com outros setores.....	53
Quadro 13 – Providências e Encaminhamentos.....	53
Quadro 14 – Procedências das manifestações.....	54



## LISTA DE REDUÇÕES

ACS- Assessoria de Comunicação Social  
CF- Constituição Federal  
CGU- Controladoria- Geral da União  
CONJUR- Consultoria Jurídica  
CONSUNI- Conselho Universitário  
COPSPAD- Comissão Permanente de Sindicâncias e Processos Administrativos  
Disciplinares  
CRN- Comissão de Regimentos e Normas  
EBC- Empresa Brasil de Comunicação  
ENEM- Exame Nacional do Ensino Médio  
FNOU- Fórum Nacional de Ouvidores Universitários  
FURG- Universidade Federal de Rio Grande  
GRV- Gabinete do Vice-Reitor  
GURI- Gestão Unificada de Recursos Institucionais  
NOMIC- Nova Ordem Mundial de Informação e Comunicação  
NTIC- Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação  
OGU- Ouvidoria Geral da União  
PPGEC- Pró-Reitoria de Pós- Graduação em Ensino de Ciências  
PRAEC- Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários  
PROAD- Pró-Reitoria de Administração  
PROEXT- Pró-Reitoria de Extensão e Cultura  
PROFOCO- Política de Formação Continuada em Ouvidorias  
PROGESP- Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas  
PROGRAD- Pró-Reitoria de Graduação  
PROPLAN- Pró-Reitoria de Planejamento, Desenvolvimento e Avaliação  
PROPESQ- Pró-Reitoria de Pesquisa  
SACI- Projeto Satélite Avançado de Comunicação Interdisciplinar  
SECOM- Secretária de Comunicação Social  
SIC- Serviço de Informação ao Cidadão  
SIEPPEE- Sistema de Informação para Projetos de Pesquisa, Ensino e Extensão

SiSU- Sistema de Seleção Unificada

TAE- Técnico-Administrativo em Educação

TIC's- Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação

UNESCO- Organização das Nações Unidas para Educação, a Ciência e a Cultura

UNIPAMPA- Universidade Federal do Pampa

UFPEL- Universidade Federal de Pelotas

UFRGS- Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UFSM- Universidade Federal de Santa Maria

# SUMÁRIO

<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	7
<b>LISTA DE QUADROS</b> .....	8
<b>LISTA DE REDUÇÕES</b> .....	9
<b>SUMÁRIO</b> .....	11
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>CAPITULO I : COMUNICAÇÃO PÚBLICA E ENSINO</b> .....	15
1.1 História da Comunicação em Instituições Públicas de ensino.....	15
1.2 Comunicação pública e as instituições públicas de ensino.....	20
<b>CAPÍTULO II: OUVIDORIAS</b> .....	28
2.1 Conceito e estrutura da ouvidoria.....	28
2.2 Ouvidorias na Internet:.....	32
<b>Capítulo III: OUVIDORIAS EM UNIVERSIDADES PÚBLICAS FEDERAIS</b> .....	36
<b>3.1 Técnicas de Pesquisa</b> .....	36
<b>3.2. Estrutura das Ouvidorias de três Universidades Públicas Federais</b> .....	37
<b>3.3 Universidade Federal do Pampa</b> .....	39
<b>3.4 Ouvidoria da UNPAMPA</b> .....	41
<b>3.5 Dados e análises</b> .....	44
3.5.1 Estrutura do Relatório Semestral da Ouvidoria da UNIPAMPA.....	44
3.5.2 Análise dos Relatórios.....	47
<b>CONCLUSÃO</b> .....	58
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	60

## INTRODUÇÃO

Ao tratar de comunicação pública, logo nos deparamos com o conceito formulado por Brandão (2012), que o apresenta com diversos significados, o que demonstra que a expressão não é um conceito claro e sim um conceito em formação. O estudo sobre o tema ainda é recente, iniciou-se na década de 1990 e, devido a isso, ainda é preciso ter um estudo mais detalhado do assunto.

Na Constituição Federal (CF) de 1988 no artigo 5º, inciso XXXIII : “Todos tem direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidades, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade”. Para complementar o tema abordado na Constituição, em 2011 foi aprovada pelo Congresso Nacional a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527), que “exige de toda e qualquer instituição pública ou privada que tenha recebido recursos públicos de qualquer natureza, tornar público todo tipo de informação, exceto aquela que exija sigilo, garantindo ao cidadão o acesso total às informações e disponibilizando-as em qualquer meio, suporte ou formato”.

Nesse sentido, faz-se necessário investir em ações comunicacionais, bem como, sistemas efetivos de ouvidoria. Para isso, é imprescindível que estudos mais elaborados sobre a área sejam realizados. Uma pequena falha de comunicação pode prejudicar a imagem da instituição, ou pior, acarretar prejuízo à execução das atividades fim da mesma, no caso deste estudo a construção do saber. Por isso, identificar os meios mais convenientes de se gerir a comunicação pública é vital na sociedade.

Hoje sabemos a importância das ouvidorias possuírem profissionais qualificados, principalmente da área da comunicação e de suas habilidades de trabalhar diretamente com o público, ainda mais por se tratar, neste caso, de uma instituição pública. Porém, nem todas as instituições possuem esse profissional, ou melhor, na maioria das vezes, esse trabalho é efetuado por pessoas de outras áreas.

No Brasil, a primeira ouvidoria nos formatos atuais, em que o ouvidor defende os direitos do cidadão, foi criada no ano de 1986 na cidade de Curitiba/ PR, A partir da constituição de 1988 que a comunicação pública começa a desempenhar um papel muito importante para a sociedade O manual da ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia (2008) apresenta fatos históricos relevantes para a área da ouvidoria pública brasileira. Em 1992 foi constituída a lei nº 8.490/92 que criou a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça e posteriormente, em 2004, passou a denominar-se Ouvidoria-Geral da União tendo por finalidade coordenar tecnicamente o segmento de Ouvidoria do Poder do Poder Executivo Federal.

Por que a ouvidoria serve como estratégia de comunicação pública é um assunto que está em evidência atualmente. Nesse sentido, este trabalho busca analisar a comunicação pública a partir da constituição de 1988 e também demonstrar como este órgão está sendo estruturado, atualmente, nas universidades públicas federais. Para isso, foi feita uma análise do funcionamento da mesma e sua interação com os diversos públicos: funcionários, acadêmicos, docentes e comunidade em geral nas universidades.

O objetivo principal é analisar a comunicação pública através da Ouvidoria virtual de instituições públicas. Para isso, existem objetivos específicos como mostrar a estrutura da ouvidoria, identificar suas funções e dinâmicas, verificar a compatibilidade da estrutura com pressupostos de comunicação pública e analisar as ferramentas comunicacionais utilizadas pela ouvidoria virtual.

A comunicação pública ganha uma maior importância a partir do século XXI, com o surgimento da lei de acesso à informação. Isso gera a necessidade das organizações transparecerem melhor suas políticas, práticas e, principalmente, suas decisões perante à sociedade.

Nesse sentido, o que tem ajudado muito nesse relacionamento entre sociedade e organização é a ouvidoria, por ser o receptáculo de muitas manifestações, tais como críticas, sugestões, e, até mesmo, pedidos de informações sobre a organização, gerando *feedbacks* importantíssimos que podem nortear o processo decisório das instituições. Justamente por isso, o estudo do funcionamento integral de uma ouvidoria, demonstrando seus objetivos, finalidade, funções e dinâmicas e sua estrutura torna-se necessário, principalmente em organizações

públicas como as universidades, as quais devem prezar pela transparência em suas atividades e proporcionar o cumprimento da lei 12.527/11.

O campo da comunicação é o que está mais envolvido com o relacionamento instituição/sociedade. Por isso, cabe às instituições delegarem o desenvolvimento das práticas de ouvidoria a profissionais dessa área, que, por sua vez, necessitam de estudos que subsidiem a implementação das mesmas. Com auxílio da sociedade, ilustrar a finalidade e as funcionalidades atuais das ouvidorias proporciona uma melhor relação dela com as instituições. Isso decorre do fato de que por não possuir muito conhecimento sobre o assunto, muitas vezes o cidadão deixa de utilizá-la ou a utiliza de formas equivocadas, não atingindo o objetivo real da utilização de uma ouvidoria. Desse modo, proporcionar conhecimentos sobre ouvidoria auxilia e incentiva a sociedade a exercer plenamente o direito assegurado pela Lei de Acesso à Informação.

Como os estudos na área da comunicação pública ainda estão em desenvolvimento, existem muitos profissionais com interesse sobre o tema. Isso torna o presente trabalho importante para a sociedade, para área da comunicação e para as instituições públicas como as universidades, proporcionando mais conhecimento sobre o assunto ouvidoria. Sendo assim, poder contribuir com esse estudo através do trabalho proposto, aproximando a sociedade das instituições públicas e gerando conhecimento para trabalhos futuros, é pessoalmente muito gratificante.

A formatação deste trabalho está distribuída da seguinte maneira: O primeiro capítulo abordará a comunicação pública e como é discutida a sua história e a sua relação com as universidades. O segundo capítulo trata das ouvidorias (foco do trabalho) e nele serão relatados os conceitos inerentes ao tema, bem como a estrutura da ouvidoria e ouvidorias digitais. No terceiro capítulo apresentamos questões metodológicas, a estrutura das ouvidorias analisadas em quadro síntese e uma análise detalhada dos relatórios da ouvidoria da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA). Foram escolhidos os relatórios da ouvidoria desta instituição de ensino por estarem disponíveis de forma irrestrita à sociedade no portal institucional e pela qualificada periodicidade com que são divulgados, o que possibilitou comparações do uso da ouvidoria, ano após ano.

## **CAPÍTULO I: Comunicação Pública**

Este capítulo estrutura-se em dois tópicos principais. O primeiro trata da história da comunicação pública em instituições públicas, em que é apresentado primeiramente, um breve histórico da comunicação pública. Após, o segundo tópico trata da comunicação pública e das instituições públicas trazendo conceitos de comunicação institucional para o melhor entendimento do tema.

### **1.1. História da Comunicação em Instituições Públicas de ensino**

A comunicação pública segue as premissas de um modelo básico de comunicação em que pressupõe que um emissor transmite uma mensagem, um código, onde um receptor ou receptores decodificam a mensagem e a respondem. A comunicação pública, segundo Brandão (2009), utiliza vários instrumentos que vão desde a metodologia tradicional de informação e tecnologia até as mais novas tecnologias utilizadas por cientistas e divulgadores. Ela é de responsabilidade do Estado e do Governo e, dessa forma, deve estabelecer o fluxo de informações e comunicados para os cidadãos. A comunicação pública acompanha a aplicação de normas e regras, ou seja, toda e qualquer decisão pública, sendo considerada uma comunicação formal entre instituição e cidadão, pois ela diz respeito à troca e partilha de informações de utilidade pública.

Ainda, segundo a autora, a comunicação governamental direciona seu trabalho para prestação de contas para população. Através das mídias de massas (televisão, rádio, internet, e campanhas publicitárias) a comunicação torna-se importante ferramenta para o debate público. Atualmente, as ouvidorias são uma das maneiras mais incisivas da sociedade participar o que diz respeito as decisões governamentais (BRANDÃO, 2009, p. 6). “São novas formas de manifestação sobre as quais ainda não é possível fazer-se uma análise criteriosa. No entanto, aparece no cenário brasileiro (e de outros países) como uma promessa de participação mais ativa e consciente dos cidadãos”.

Para Brandão (2009), “o sentido mais conhecido da expressão comunicação pública é advindo de uma tradição de estudos que analisa a questão da

comunicação contraposta ao interesse público e o seu lugar de direito no espaço público. A prática de comunicação pública entende-se como responsabilidade pública não apenas do governo, mas de toda a sociedade”.

No Brasil, a comunicação pública diz respeito a um processo comunicativo que ocorre entre o Estado, governo e a sociedade tendo por objetivo informar a população para a construção de sua cidadania. Segundo Brandão (2009), atualmente o chamado terceiro setor é uma força e um braço forte do poder nas democracias contemporâneas. No Brasil tivemos o período de Getúlio Vargas, em que existiram várias campanhas políticas e propaganda do governo, mas só a partir do governo de Lula é que a comunicação pública no sentido de informação é mais utilizada e acaba ganhando um *status* importante.

Desde a década de 1970, existem as assessorias de comunicação, mas nos últimos anos é que houve o maior crescimento e mudança na atuação dos profissionais ligados a esse trabalho, exigindo um maior grau de especializações, para dar conta do trabalho realizado pela assessoria de comunicação. O crescimento das assessorias pode ser apontado como um dos fatores motivacionais para o desenvolvimento do conceito de comunicação pública (BRANDÃO, 2009, p 13).

A comunicação pública passou a ser estudada apenas no fim da década de 1990, quando existia apenas o livro de Pierre Zémor, um autor Francês especializado no tema em questão. Como não havia literatura este livro foi traduzido por Elizabeth Pazito Brandão. Zémor relata que é muito importante ouvir o cidadão, pois, para ele, a comunicação pública diz respeito à troca de informações entre interessados. Com o maior desenvolvimento da comunicação pública começou a surgir pós-graduação sobre o tema. Brandão (2009) afirma que:

A comunicação pública ocorre no espaço formado pelos fluxos de informação e de interação entre agentes públicos e atores sociais em temas de interesse público e “ocupa-se da visibilidade do direito social coletivo e individual ao diálogo, à informação e expressão” (BRANDÃO, 2009, p. 20).

Brandão (2009) aponta dois fatores fundamentais para entender a raiz da história da comunicação pública: os debates ocorridos nos anos de 1950 e 1960 e a



influência da ideia de comunicação social da Igreja Católica na história da comunicação. O conceito de modernização passa a fazer parte da mudança de atitudes, hábitos e comportamentos e contribui para a importância das estratégias das teorias de desenvolvimento da comunicação de massa. No Brasil, no fim dos anos de 1960 e início de 1970, foi desenvolvido o SACI - Projeto Satélite Avançado de Comunicação Interdisciplinar, servindo de subsídios para o governo criar um sistema de teleeducação.

Para Brandão (2009), a criação dos serviços de Extensão Rural incentivou o desenvolvimento de uma área de comunicação voltada para a formação e informação da população agrícola que ficou conhecida como comunicação rural. O principal marco para a luta da democratização da comunicação foi a Nomic (Nova Ordem Mundial de Informação e Comunicação).

Os princípios que guiavam a Nomic já tinham sido colocados na Unesco desde os debates sobre uma Nova Ordem Econômica Internacional, quando surgiu como uma condição imprescindível para se estabelecer a justiça na estrutura de comunicação e de informação mundial (MATTA, 1980, p. 3).

Em 1963, é publicado um documento universal da Igreja, assegurando a obrigação e o direito de ser empregado os meios de comunicação social. Com isso é marcada a posição oficial da igreja ao assumir, assim, uma posição mais otimista frente às questões sociais.

O período que vai dos anos 60 aos 80 constrói um pensamento de comunicação social que é um verdadeiro espelho do cenário-econômico e vai se pautar pela crítica à influência imperialista dos EUA sobre o fluxo de informação e o monopólio cultural (BRANDÃO, p 28,29.2009).

A comunicação pública pode ser verificada nos âmbito internacional e também pode ser analisada pelos caminhos de formação do conceito no Brasil, que tem sua relevância histórica. Ela cresce e organiza-se na mesma medida em que se configura a nova sociedade civil.

O conceito de comunicação pública vem sendo discutido por vários estudiosos brasileiros, tais como Elizabeth Brandão (1999), Heloiza Matos (1999),

Luiz Martins da Silva (2002), Maurício Lara (2003), Maria José da Costa de Oliveira (2004), entre outros.

No Brasil, a expressão vem ganhando maior visibilidade nos dias atuais. Em maio de 2005, Luiz Gushiken, então Ministro- Chefe da Secretaria de Comunicação do Governo e Gestão Estratégica da Presidência da República (Secom), abriu o III Seminário Internacional Latino- Americano de Pesquisas em Comunicação Pública em São Paulo, elencando os principais princípios da comunicação pública:

- Direito do cidadão à Informação;
- Comunicação Pública como instrumento de Diálogo;
- Exercício da Cidadania;
- Dever do Estado de Informar;
- Qualidade na comunicação dos serviços públicos e dos valores da ética.

Segundo Monteiro (2012 p. 39), “para alguns autores e pesquisadores da área, a comunicação pública possui algumas finalidades principais.” É preciso responder á obrigação que as instituições públicas têm de informar o público, estabelecer uma relação de diálogo de forma a permitir a prestação de serviços ao público, apresentar e promover os serviços da administração, tornar conhecida as instituições (comunicação externa e interna), divulgar ações de comunicação cívica e de interesse geral e integrar o processo decisório que acompanha a prática política.

A comunicação Pública exige compromisso em privilegiar o interesse público em relação ao interesse individual ou corporativo, centralizar o processo no cidadão, tratar comunicação como um processo mais amplo do que informação, adaptação dos instrumentos e necessidades, possibilidades e interesses dos públicos, assumir a complexidade da comunicação como um todo.

Segundo Duarte (2010, p. 61), “a expressão comunicação pública está associada ao esforço de melhorar a vida das pessoas através da comunicação. Os instrumentos de comunicação são utilizados pelo ponto de vista do consumidor, eleitor e usuário. Praticar a comunicação pública é assumir o espírito público, privilegiando o interesse coletivo”.

Para Haswani (2013, p 101), “a Europa é uma das regiões que mais discute o conceito de comunicação pública principalmente na Itália, e esses estudos vem aumentando a partir da Operação Mãos Limpas que na década de 1980 marcou o início das reformas de estado do país. Os Estados Unidos são os pioneiros na literatura sobre o assunto, já a Holanda possui o conceito de *overheidsvoorlichting* que envolve a prática e procedimentos para a disseminação de informação e das relações públicas governamentais”.

Nas últimas décadas podemos perceber um crescente interesse na comunicação pública por autores, há quatro publicações em obras coletivas que apresentam as considerações iniciais sobre o conceito. A primeira obra publicada é *Comunicação Pública* organizada por Maria José da Costa Oliveira. No ano de 2006, João Roberto Vieira da Costa lançou o livro *Comunicação de interesse público- Ideias que movem pessoas e fazem um mundo melhor*. No mesmo ano a revista *Organicom* organiza a edição “*Comunicação Pública e Governamental*” que possui artigos relacionados direta ou indiretamente ao tema.

A autora Ana Lúcia Novelli discute aspectos de governança onde a comunicação pública assume um importante significado para o exercício da cidadania.

O conceito já é discutido há alguns anos e existem vários estudiosos na área tais como: Elizabeth Brandão (1999), Heloiza Matos (1999), Luiz Martins da Silva (2002), Maurício Lara (2003), Maria José da Costa de Oliveira (2004), entre outros.

Algumas iniciativas do governo dos últimos anos foram pontuas que mostram o crescente uso da comunicação pública por parte dos órgãos oficiais, por exemplo, alistamento militar, prevenção de doenças, campanhas de vacinação e páginas do governo na internet.

Segundo Haswani (2013 p. 120) “a comunicação pública compreende diversos processos e faz interagir atores públicos e privados na perspectiva de interagir atores públicos e privados ativando a relação entre Estado e os cidadãos, proporcionando um crescimento civil e social”.

Ainda segundo a autora ,a comunicação pública tem por objetivo garantir a implantação do direito à informação e transparência, ampliando, assim, os espaços de democracia.

A comunicação pública deve assumir o compromisso de promover uma informação de qualidade e disponível para a população se utilizando de canais e de

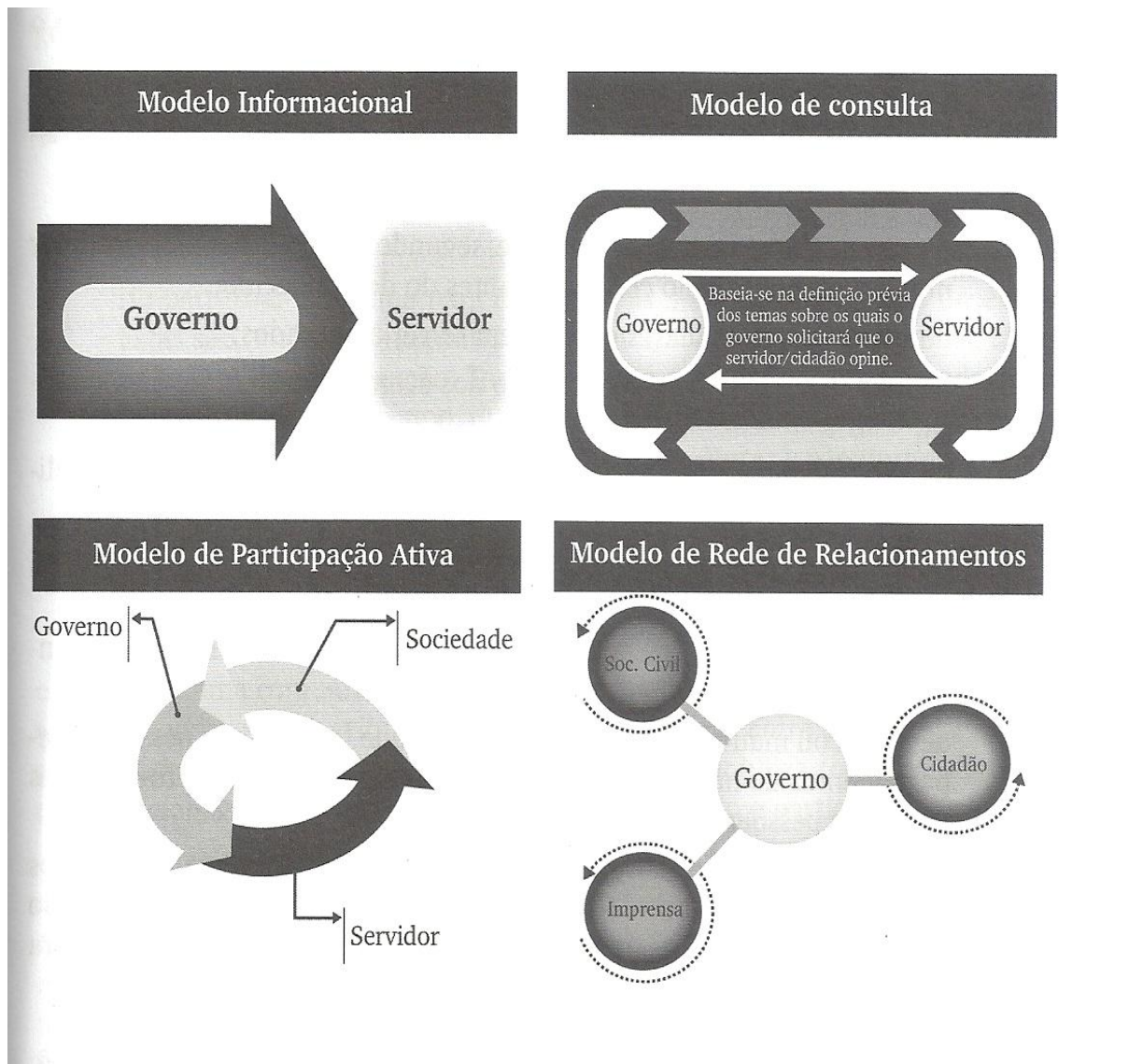
meios de viabilização da comunicação de interesse público e de envolvimento dos interessados.

## 1.2. Comunicação pública e as instituições públicas de ensino

A organização deve atualizar-se com as mudanças comunicacionais que estão acontecendo nos últimos anos, principalmente no que diz respeito à sociedade. A universidade pública de ensino, segundo Duarte (2012), é uma estrutura complexa devido ao seu tamanho, por esse motivo a comunicação possui uma relevância crescente. Ainda segundo ele, a comunicação pública possui a necessidade de seu gestor controlar os processos produtivos e também deve manter a integração e a motivação de suas equipes para que o clima da instituição seja agradável e, assim, atender às necessidades da sociedade.

O autor complementa que a comunicação de uma instituição precisa de um planejamento anual e integrado com todos os setores da universidade e necessita seguir as normas das organizações públicas para o bom funcionamento e divulgação da comunicação pública. Para o Duarte (2012), as organizações com auxílio da comunicação devem ampliar suas opções de programas referentes à assuntos públicos, verificar oportunidades, acompanhar o desenvolvimento dos programas e avaliar os resultados.

Existem quatro modelos de comunicação pública que podem ser encontrados nas universidades federais, como pode ser verificado na Figura 1.



**Figura 1: Modelos de comunicação pública.**  
 Fonte: Duarte (2012, p. 205).

A comunicação institucional, segundo Duarte (2012), tem por objetivo esclarecer as atribuições da instituição, afirmar sua identidade e sua imagem, prestar contas do conjunto de suas atividades e acompanhar a política da instituição. Trata-se, portanto, de uma comunicação global que só pode ser executada permanente quando ela assume, ao mesmo tempo, a função de fazer a comunicação externa e a comunicação interna.

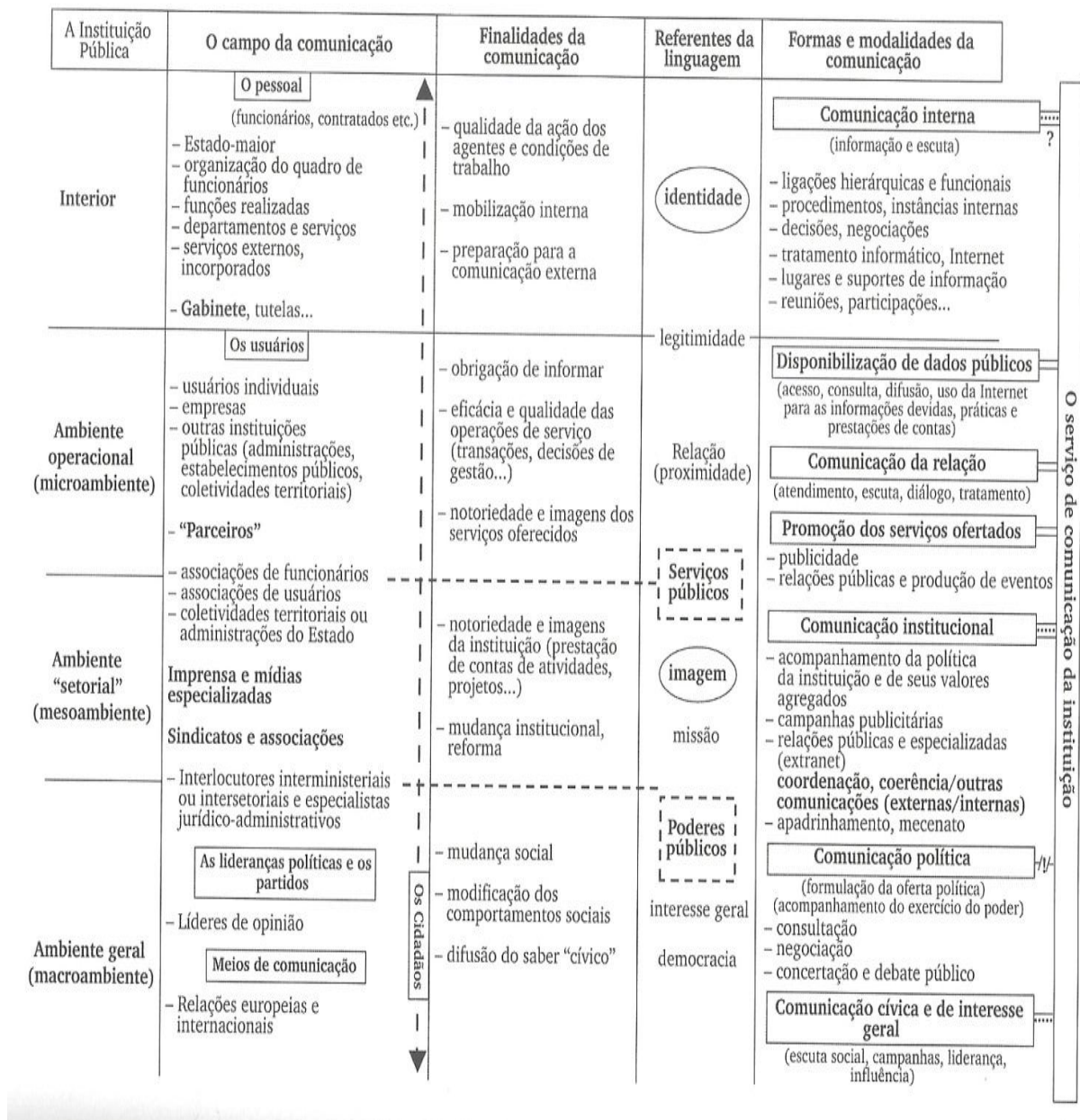
O cidadão deve respeitar e submeter-se às normas das instituições públicas ele pode e deve protestar sobre a falta de informação, ou informações incompletas ou ainda mal divulgadas.

O cidadão precisa ser informado, levando em consideração e que o mesmo deseja ser escutado. Ele não quer ser apenas um usuário do serviço público e sim poder desempenhar um papel decisório.

O bom relacionamento entre instituição e seus usuários depende de uma boa relação entre seus interlocutores e seus usuários e para que isso aconteça os dados públicos e as decisões da instituição devem ser disponibilizadas. Também deve responder todas as manifestações que forem encaminhadas, pois o acesso a informação é um direito do cidadão. Para isso todo documento deve ser passível de consulta e copiado gratuitamente. Para ratificar esta questão, o autor associa que

Disponibilizar o acesso às informações e dados públicos não é um remédio suficiente para o cidadão dar conta da complexidade dos textos e dos procedimentos, e nem sempre resolve as frequentes dificuldades em que se encontram os cidadãos. O diálogo e a assistência personalizada são necessidades que se impõem se pensarmos a Comunicação pública como uma relação (ZÉMOR, 1995).

Duarte (2005) apresenta através da Figura 2 um esquema muito interessante a respeito da comunicação pública nas instituições públicas.



**Figura 2: Comunicação Pública e as Instituições Públicas.**

Fonte: Duarte (2005, p. 236).

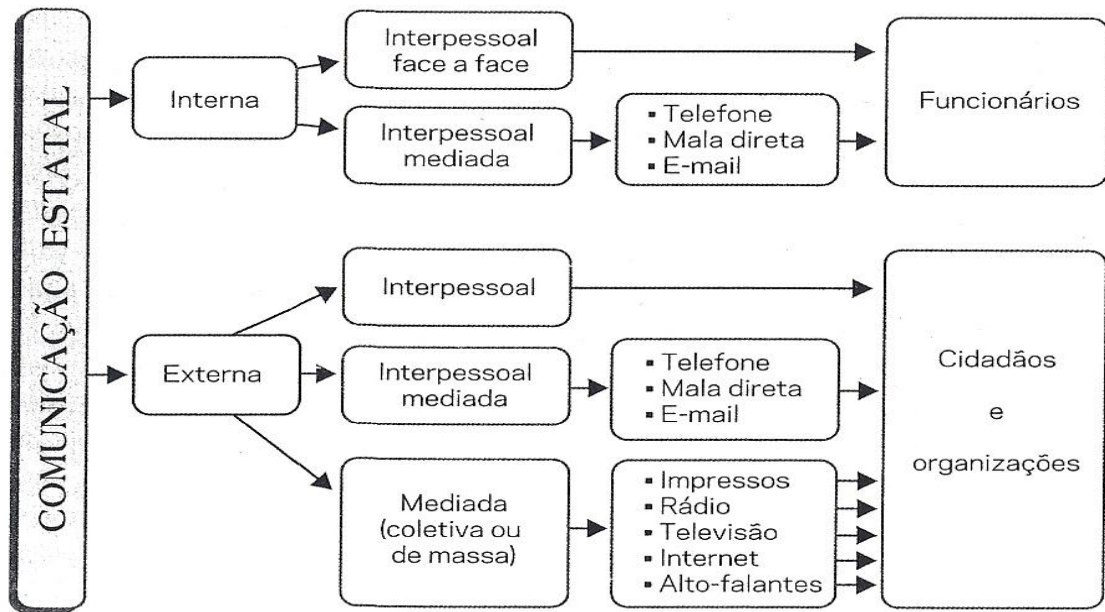
A comunicação pública de uma ouvidoria está demonstrada na figura 2 no ambiente operacional (microambiente), na comunicação da relação, ou seja, atendimento, diálogo e tratamento das manifestações.

Assim como a comunicação pública, a comunicação nas instituições também é um estudo em andamento e por esse motivo suas abordagens não são idênticas, as afirmações de um autor são completadas por outros autores. Ao agrupar essas propostas, surge um conceito abrangente sobre o tema. A maioria dos autores define como institucional a comunicação efetuada pela administração pública.

[...] quaisquer entes envolvidos com o serviço público cuja finalidade seja a organização de um sistema integrado de comunicação que garanta publicidade e compreensão das produções normativas e que assegure serviços de informação “capazes de satisfazer específicas necessidades dos usuários” (HASWANI, 2013, p.129).

A comunicação institucional faz parte da comunicação pública. Considerada um aglomerado que assume aspectos de uma atividade principal de informar que deve servir para auxiliar o cidadão a entender a burocracia estatal (Haswani, 2013). Segundo Rovinett *apud* Haswani (2013), a comunicação institucional é uma multiplicidade de funções tais como: direito, serviços, imagem, diálogo, conhecimento e organização. Para França ela é o eixo central da comunicação pública, a base que rege o processo inteiro e condiciona seu sucesso.





**Figura 3: Destinatários das mensagens estatais que garantem direitos.**

Fonte: Haswani (2013 p.132).

A comunicação institucional foi dividida em 18 tipos que mais tarde foram reorganizadas e divididas em quatro áreas. O governo brasileiro utiliza-as para as publicidades oficiais. O Quadro 2 apresenta essas quatro áreas utilizadas pelo governo brasileiro.

ÁREAS DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	
<b>Publicidade Institucional:</b>	Editais de licitações publicados em diários oficiais, alistamento militar obrigatório, concursos.
<b>Publicidade de serviços públicos novos ou específicos:</b>	Vacinação contra a gripe A H1N1, vacinação contra a HPV.
<b>Publicidade de atividades ou de funcionamento de estrutura:</b>	Instituições ou suas repartições.
<b>Publicidade de imagens e promoção:</b>	Turismo, cultura e identidade.

**Quadro 1; Áreas da Comunicação Institucional. A partir de Haswani 2013**

Elaborado pela autora.

A comunicação institucional pública deve atender a duas exigências: informar os cidadãos sobre seus direitos e promover processos de inovação institucional. A

comunicação pública é mantida por todos os cidadãos brasileiros, e todos ter direito a ter acesso à informação.

As instituições podem formalizar a comunicação com a sociedade utilizando-se de políticas públicas que auxiliam o processo de interação e troca de informações de interesse coletivo. Segundo Duarte (2012), essas políticas podem ser por meio da internet, acesso de dados, publicidade, radiodifusão, acesso à informação, gestão da comunicação, atendimento ao cidadão, comunicação interna, relacionamento com a imprensa. O Quadro 3 a seguir, apresenta os quatro eixos centrais da comunicação pública para Duarte (2012).

<b>EIXOS CENTRAIS DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA</b>	
<b>Transparência:</b>	Diz respeito a assumir compromisso com a atuação responsável no trato com as questões públicas, incluindo a oferta de informações, estímulo ao acesso, facilitação da fiscalização e a prestação de contas. Implica, também, a noção de assumir ferozmente a incorporação de valores éticos por todos os agentes públicos envolvidos.
<b>Acesso:</b>	A sociedade deve ter facilidade de obter informações, ser estimulada e orientada a buscá-las, a dar opinião, a fiscalizar e a influir na gestão daquilo que é público. A informação de interesse público deve despertar a atenção, ser interpretada e apropriada pelo interessado em seus próprios termos, de maneira a que seja transformada em capacitação para reflexão e ação. Implica, assim, não apenas o atendimento adequado às necessidades de cada segmento público, uma organização pedagógica que inclui desde linguagem adaptada, até o uso de artifícios de <i>layout</i> diversidade de formatos, mídias, fluxos, horários e procedimentos que permitam a interação adequada.
<b>Interação:</b>	Significa a criação, manipulação e fortalecimento de instrumento de comunicação que viabilize fluxos bi ou multilaterais, onde sejam respeitadas premissas para um diálogo equilibrado, simétrico em que todos os envolvidos tenham iguais direitos e oportunidades de falar e ser ouvidos. Trata-se de estabelecer uma pedagogia da interação com a criação de produtos, serviços, ambientes e situações que permitam estimular e viabilizar o acesso, a compreensão, cooperação, participação e crítica.
<b>Ouvidoria Social:</b>	O interesse em conhecer e compreender a opinião pública e os diversos segmentos que a compõem é pressuposto para o atendimento às expectativas da sociedade. Adota as diferentes formas de pesquisa como referência e exige habilidade de compreender motivação, interesse, propostas e critérios de satisfação e assumir o compromisso de considerá-los como referência na ação.

**Quadro 2: Áreas da Comunicação Institucional. A partir de Duarte 2010**

Elaborado pela Autora.

Como podemos observar, as quatro áreas da comunicação institucional são de relevante importância para que se consiga atingir o objetivo central da comunicação pública nas instituições. Segundo Duarte (2012), no momento em que uma dessas diretrizes deixa de ser respeitada a informação transmitida acaba por perder qualidade e, dessa forma, não consegue atingir o real objetivo ao qual se propôs. Sendo assim, as ouvidorias tomam grande dimensão no atendimento às necessidades das áreas da comunicação pública proposta por Duarte (2012).

Dentre as áreas da comunicação pública, compreendemos que as ouvidorias enquadram-se na área de acesso, pois visa o acesso à informação de usuários que, por ventura, possuam dúvidas, que tenham reclamações e sugestões sobre a instituição.

Para aprofundarmos a discussão sobre o tema, passamos para o próximo capítulo.

## **CAPÍTULO II: Ouvidorias**

O capítulo dois trata especificamente de ouvidoria. Apresenta, em um primeiro momento, os conceitos e a estrutura de uma ouvidoria. Nesse item destacam os conceitos fundamentais para o entendimento do tema proposto no trabalho. Após, são apresentadas as ouvidorias online destacando suas vantagens em relação às ouvidorias tradicionais, acrescentando de forma elaborada a funcionalidade de uma ouvidoria digital

### 2.1 Conceito e estrutura da ouvidoria

A ouvidoria tem a finalidade de atender as demandas variadas de seus públicos (interno externo). Para Sandy (2013) o objetivo da ouvidoria é estabelecer a comunicação entre as instituições e seus diferentes públicos, para saber o grau de satisfação do usuário e buscar a pronta solução para o público e a universidade.

Nesse sentido, segundo Sandy (2013) a ouvidoria publica deve elencar várias características como: unipessoalidade, proximidade com o cidadão, informalidade e agilidade. Para a autora, a ouvidoria deve contribuir para a melhoria da instituição e aprimoramento dos serviços, deve facilitar o acesso à informação pelo cidadão, proporcionar transparência das instituições e, por fim, incentivar a participação da população. A ouvidoria não se restringe à reclamação e denúncias, pode receber elogios, pedido de informação (lei de acesso) e sugestões (SANDY, 2013).

Sandy (2013) afirma que a ouvidoria deve responder toda e qualquer manifestação, sempre procurando a melhor resposta para a satisfação do cidadão, ou seja, deve evitar respostas pré-formuladas para proporcionar uma comunicação efetiva entre o cidadão e a instituição. A autora relata ainda que a transparência é

fundamental e pode ser verificada de duas formas: a ativa, que está disponível na internet; e a passiva, que deve ser solicitada ao órgão.

As informações que podem ser divulgadas são de interesse coletivo, ou seja, a ativa. A passiva engloba informações restritas e não são divulgadas na internet. De acordo com SANDY (2013), para a construção da transparência ativa a legislação.

[..] estabelece um rol mínimo de informações a serem disponibilizadas em atendimento à transparência ativa: a) estrutura organizacional, competências, horário de atendimento e endereços e telefones dos órgãos; b) informações sobre repasses, transferências e despesas; c) licitações e contratos; d) dados gerais que permitam ao cidadão acompanhar ações, programas, obras e projetos; e) respostas às perguntas frequentes da sociedade (SANDY, 2011, p.49).

A disponibilização de relatórios que detalham os assuntos mais recorrentes permite, segundo Sandy (2013), que o gestor possa analisar e repensar por que estas manifestações estão sendo feitas com frequência e como isso pode se repensar o reposicionamento da organização.

No Brasil, a instituição que foi pioneira na implantação da ouvidoria foi a Universidade Federal do Espírito Santo, implantando-a no ano de 1992. Mesmo com o passar do tempo, ainda existe, para Sandy (2011) certa dificuldade no entendimento da função de ouvidoria. De acordo com a autora muitas pessoas pensam que esta serve apenas como meio de suprir a falta de informação do público em geral em relação a assuntos ligados à instituição.

A autora afirma também que após experiências negativas em relação à instituição e seus procedimentos, o público utiliza a ouvidoria como válvula de escape para realizar apenas reclamações. Esse problema é devido à má divulgação das ouvidorias e suas reais funções nos diversos segmentos da sociedade brasileira (SANDY, 2011).

A ouvidoria segundo Sandy (2013) deve funcionar de forma harmoniosa e imparcial, e trabalhar para a satisfação de ambas as partes. A medição de conflitos é uma das funções da ouvidoria, mas não a principal. A principal função da ouvidoria, segundo a autora, é procurar a harmonia da relação entre a organização e o

cidadão. A participação do cidadão através das manifestações na Ouvidoria mostra sua voz na busca da amplificação da qualidade de informação. O trabalho da ouvidoria está relacionado com a melhoria da organização e tem foco na coletividade, ou seja, na melhoria na organização e para o cidadão.

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação surgiu a partir da necessidade de acolher as demandas da sociedade em relação aos conteúdos dos canais públicos para melhorar a prestação de serviços.

Segundo Cruvinel apud Paulino e Silva (2013, p.30), a Lei 11.652/2008 de criação da EBC, previu que cada veículo deveria exibir um programa semanal de 15 minutos de Ouvidoria para expressar a interfase com a sociedade.

Segundo Paulino e Silva (2013), quando foi criada a Ouvidoria da EBC, sendo uma das pioneiras, existiam apenas duas Ouvidorias de mídia no Brasil. O que caracterizava que isso não era uma prática comum aos cidadãos, o que dificultava o entendimento de Ouvidoria.

Ainda para Paulino e Silva (2013), o conceito de comunicação entre o serviço público ainda é pouco consolidado e difundido. A ouvidoria tem papel importante na difusão desse conceito, já que abre espaço para discussões entre o público externo e as manifestações e do público interno observações vindas dos profissionais que trabalham na produção dos conteúdos midiático da EBC.

Para os autores, a Ouvidoria possui uma pluralidade de serviços prestados a sociedade, como: boletins, relatórios, avaliações, publicações e contato com pública da organização. Alguns dos setores que se denominam Ouvidorias nas organizações não funcionam efetivamente como ouvidoria, pois não atendem prazos e nem conseguem responder adequadamente às manifestações de seus públicos.

Segundo Paulino e Silva (2013), a ouvidoria é um órgão ligado a Administração e tem por obrigação garantir os direitos do cidadão e para isso trabalha com a promoção da transparência do serviço público.

Os autores Paulino e Silva, acrescentam que o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é diferente da Ouvidoria, pois esse tipo de serviço costuma atender uma manifestação com uma orientação pontual, sendo uma via de mão única. Já a ouvidoria não serve apenas como uma orientação para um assunto. Ela

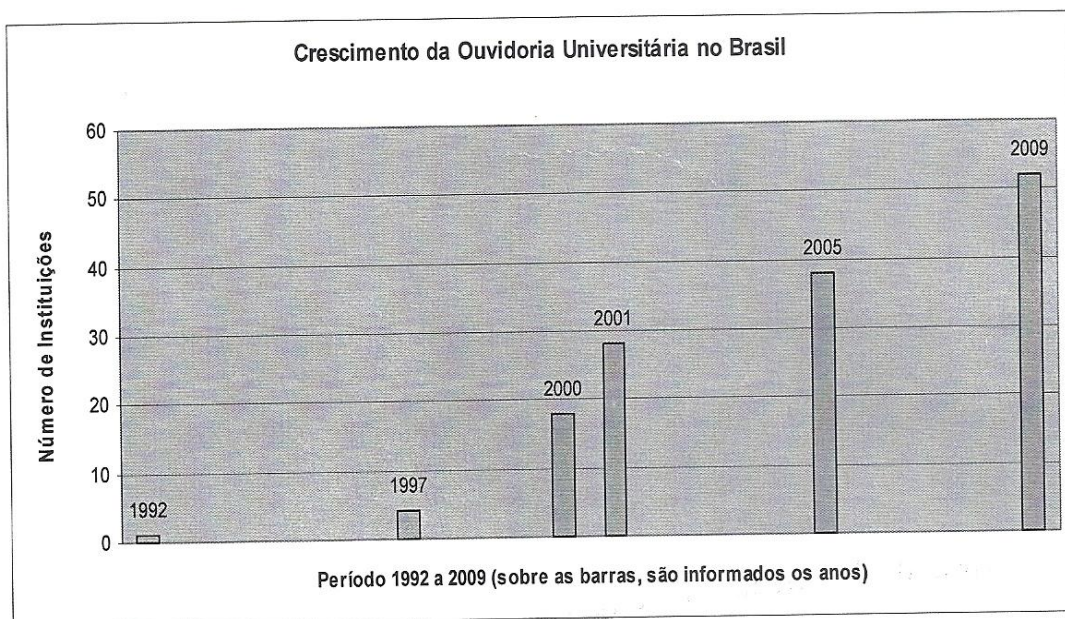
da profundidade à resolução do problema, por ser um canal de mediação e diálogo, uma via de mão dupla.

Paulino e Silva (2013) complementam que as funções das ouvidorias no Brasil ainda não são bem claras, pois se há uma reclamação sobre discriminação ou preconceito não existe a interação, pois já é encaminhada ao Ministério Público e as respostas não são retornadas às ouvidorias as quais devem cobrar essas respostas.

A ouvidoria, em alguns anos, deve receber a manifestação do cidadão que será feita em qualquer Ouvidoria de Administração Pública e será encaminhada adequadamente e respondida nos prazos previstos.

Segundo Guedes e Castro (2009), a ouvidoria normalmente é o último recurso a que as pessoas recorrem, quando os demais já foram procurados e não obtiveram sucesso. A ouvidoria deve ser acessível ao interessado no seu serviço; elogios ou críticas devem ser ouvidos e interpretados como forma de colaboração e aperfeiçoamento para a instituição.

Ainda para Guedes e Castro (2009), o Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU) que aconteceu no ano de 2009, evidenciou que o crescimento das Ouvidorias em Instituições de Ensino Superior no período de 17 anos sofreu um aumento relevante. A Figura 4 representa este crescimento.



**Figura 4: Crescimento da Ouvidoria Universitária no Brasil A partir de Guedes e Castro**

Fonte: Fórum Nacional de Ouvidores Nacionais (2009)

A Lei de acesso á informação ajudou no trabalho das ouvidorias, pois os administradores públicos escutam mais os ouvidores e discutem os casos mais relevantes e são resolvidos com uma maior rapidez.

O ouvidor é um representante da sociedade que deve servir como uma interface da organização perante aos públicos. Ele deve ser facilmente localizado e identificado, pois o ouvidor é quem faz a ligação da Administração e o público.

## 2.2 Ouvidorias na Internet

O desenvolvimento das tecnologias em especial a internet, tem auxiliado muito as organizações. Para Silva (2010), a internet serve como forma de aproximação com seus públicos de interesse e a ouvidoria virtual serve para auxiliar quem precisa de soluções que podem ser feitas de suas casas mesmo, não havendo a necessidade de ir até um local para fazer sua reclamação/sugestão. A ouvidoria deixa de ser uma simples ferramenta de auxílio passando a ter papel de destaque, por ser uma comunicação interativa virtual.

Para Silva (2010) a ouvidoria virtual é compreendida como forma de interação das instituições com seus diversos públicos. Um novo canal de acesso oriundo do desenvolvimento das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TIC's) que está crescendo e começando a ser explorado e por esse motivo ainda é pouco conhecido por seus públicos, mas deve ter um planejamento feito por profissionais que sejam qualificados nessa área, o interessado deve sentir-se como se estivesse conversando pessoalmente com o ouvir e não apenas ficar esperando uma resposta previamente escrita, sem satisfazer o seu público.

Silva (2010) destaca que apenas na atualidade é que a ouvidoria passa a ter visibilidade na esfera virtual, por servir como ouvidoria presencial. Assim, pode atender com maior qualidade seus diversos públicos no meio virtual. Para justificar a



virtualização das ouvidorias exigem-se ferramentas, como correio eletrônico, fóruns de discussões, perguntas frequentes e mensagens instantâneas.

“A aplicação dessa diretriz estimula os visitantes do *site*/portal a entrar em contato direto com a organização. Com esse foco, é fundamental que a página principal (*homepage*) contenha endereço, telefone e *e-mail* para contato.” (SILVA,2010 p.6).

É importante que a organização dê a devida importância para a ouvidoria e disponibilize os meios de acesso este canal, pois ela é o elo de ligação entre a comunidade externa e interna e a instituição.

A ouvidoria não deve apenas disponibilizar o link 'ouvidoria'. Ela deve cumprir o seu papel comunicacional, ao criar vínculos de relacionamentos com seus integrantes.

Segundo Silva (2010) as novas tecnologias facilitam a relação entre a organização e os seus públicos de forma virtual, por esse motivo a avaliação dos sites é pertinente devida à relevância da comunicação digital organizacional.

Ainda para o autor, a ouvidoria trabalha diretamente com todos os setores da universidade para que as solicitações sejam atendidas de forma ágil e satisfatórias. Mesmo assim, observa-se que os setores apenas repassam as informações e não se preocupam em atender as solicitações de melhorias dos processos que foram identificados.

O funcionário que atua na ouvidoria virtual normalmente trabalha em setores de informática. O que evidencia a falta de um profissional qualificado, ele estuda para atender o público e tentar responder as solicitações da melhor forma possível para que a universidade solucione o problema neste caso o comunicador.

Para Silva (2010) a universidade ao aderir a uma ouvidoria virtual deve ter conhecimentos sobre as inovações tecnológicas para que não exista equívoco no tratamento da ouvidoria. Além disso, deve ouvir os seus públicos e tentar solucionar da melhor forma possível e assim manter a imagem da universidade.

O autor Silva, comenta que o cidadão está cada vez mais praticante da sua cidadania, ao buscar informações e ferramentas para auxiliar na resolução de sua insatisfação. A tecnologia tem sido um grande parceiro nessa busca, pois a

ouvidoria digital contribui como um novo canal de acesso à participação democrática e facilita a proliferação da informação.

A administração pública deve atualizar e adequar-se às novas tecnologias, pois para ser eficaz e satisfazer seu público também é necessário ser rápido. Além disso, o servidor que trabalha na ouvidoria deve ser qualificado para acompanhar as novidades e aprender para auxiliar a comunicação pública.

Conforme Lyra (2008) para que a ouvidoria seja efetiva é necessário considerar as características peculiares do meio, como instantaneidade e interatividade. Ainda é preciso que a ouvidoria esteja vinculada às políticas de comunicação da universidade.

Silva (2010) diz que a ouvidoria é o elo de comunicação entre o cidadão e a administração pública, já que busca soluções para a sociedade e trabalha com a transparência da instituição.

Segundo Lyra (2008), existem várias formas de receber as manifestações do público como: correio eletrônico, mensagens instantâneas, fóruns de discussões, perguntas freqüentes e também pode ser em forma de formulários e pela disponibilização de relatórios.

A Ouvidoria constitui-se, em suma, no fato gerador de um novo estilo e de uma nova práxis administrativa, graças á Transparência e ao salto de qualidade que pode alcançar a gestão de negócios públicos, quando tonificada pela intervenção consciente e construtivo da cidadania (LYRA, 2008, p. 5).

Assim como todos os setores de uma instituição devem atualizar-se com o passar do tempo, com a ouvidoria não seria diferente. Ela passa a ter um lugar no mundo virtual podendo o cidadão fazer sua manifestação de sua própria casa sem a necessidade de ir a um lugar para isso. Dessa maneira, mais pessoas podem criticar pedir ou elogiar a universidade.

É diante destes pressupostos teóricos que nosso estudo estrutura-se para levantar as características das Ouvidorias em universidades públicas federais analisá-la como um meio de comunicação pública. O próximo capítulo se detém nas questões metodológicas para o alcance dos objetivos, descrição e análise dos dados.

### **Capítulo III: OUVIDORIAS EM UNIVERSIDADES PÚBLICAS FEDERAIS**

O terceiro capítulo apresenta o objeto de estudo deste trabalho: ouvidorias de universidades públicas federais. Para isso, primeiramente, são apresentadas as técnicas de pesquisas utilizadas no referido trabalho. Após, é demonstrado um quadro com a síntese da estrutura de ouvidorias em três universidades públicas federais, seguido do detalhamento dos relatórios de uma destas instituições com objetivo de identificar e ilustrar o fluxo de comunicação e informação públicas entre universidade e cidadãos.

#### **3.1. Técnicas de Pesquisa**

A metodologia utilizada neste trabalho foi a pesquisa bibliográfica que conforme Marconi e Lakatos (2010), abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema estudado. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que já foi escrito. A pesquisa documental, que para Gil (2010), é aquela em que se analisam materiais que ainda não foram analisados ou que podem ser reelaborados a partir da pesquisa, ou seja, servem como fonte de informação para a pesquisa científica.

De acordo com Gil (2010), a pesquisa documental vale-se de toda sorte de documentos elaborados com finalidades diversas, tais como assentamentos, autorizações, comunicação, entre outros. Os documentos que serviram como fonte para este trabalho foram retirados dos portais institucionais de três universidades públicas selecionadas por possuírem ouvidoria. Trata-se de documentos, normas e legislação institucionais de acesso público.

### 3.2 Estrutura das Ouvidorias

Para a realização do trabalho foi verificado o funcionamento de três ouvidorias de instituições de ensino público federal: a Universidade Federal de Santa Maria (A), a Universidade Federal do Pampa (B) e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (C). A escolha das universidades foi aleatória, usando como parâmetro apenas o critério de ser instituições do Rio Grande do Sul e situadas em diferentes regiões do Estado.

A seguir apresentamos o Quadro 3 “Estrutura das Ouvidorias de 3 Universidades Públicas Federais do RS”, cujo o objetivo é ilustrar as diferentes estruturas, funções e processos que estes órgãos possuem em cada uma das instituições.

<b>Estrutura das Ouvidorias de 3 Universidades Públicas Federais do RS</b>			
<b>Categorias</b>	<b>Ouvidoria UFSM</b>	<b>Ouvidoria UNIPAMPA</b>	<b>Ouvidoria UFRGS</b>
<b>Estrutura</b>	Ouvidora e Servidores	Ouvidora, Ouvidor Adjunto e Servidores	Ouvidora e Assessora
<b>Funções</b>	<p>“Receber, examinar e encaminhar as reclamações, elogios e sugestões de professores, técnico-administrativos, alunos, funcionários terceirizados e outros integrantes da comunidade externa que porventura desenvolvam ações no âmbito da Universidade, abrangendo todos os campi e unidades da instituição;</p> <p>Recomendar aos órgãos e entidades responsáveis o exame técnico e a adoção de medidas para a correção e prevenção das falhas e omissões que impliquem na inadequada prestação do serviço público;</p> <p>Coletar, organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários dos</p>	<p>“Receber as dúvidas, reclamações, os elogios, comentários, as sugestões e denúncias dos cidadãos, docentes, técnico-administrativos, discentes, funcionários terceirizados e outros integrantes da comunidade externa;</p> <p>Analisar as dúvidas, reclamações, os elogios, comentários, as sugestões e denúncias recebidas e encaminhar o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes e, se necessário, recomendar aos órgãos e unidades responsáveis a</p>	<p>“Receber e examinar, sugestões, reclamações, elogios e denúncias do cidadão, encaminhar aos setores a manifestação e acompanhar as providências adotadas e garantir o retorno com resposta ao cidadão.</p>

	<p>serviços prestados no âmbito da UFSM, dando conhecimento ao Reitor, Conselhos Superiores e à Ouvidoria Geral da República;          Incentivar a participação da comunidade universitária no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços da UFSM; e          Propor, à administração superior, medidas administrativas favoráveis atinentes a quaisquer unidades da UFSM.”</p>	<p>avaliação técnica e a adoção de medidas para a correção e prevenção das falhas e omissões que impliquem na inadequada prestação dos seus serviços;          Coletar, organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito da UNIPAMPA, dando conhecimento, semestralmente, ao Conselho Universitário e à Ouvidoria Geral da República;          Incentivar a participação dos cidadãos no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços da UNIPAMPA.”</p>	
<b>Processos e Fluxos</b>	<p>A ouvidoria recebe a manifestação, o ouvidor analisa e encaminha ao órgão foco da manifestação, este órgão responde ao ouvidor e a ouvidoria responde ao cidadão. O prazo de resposta não existe, pois está descrito no regimento interno da ouvidoria o qual ainda não foi divulgado.</p>	<p>Fica estabelecido o prazo de 7 (sete) dias úteis, a partir da data de recebimento, para os setores apresentarem os resultados das apurações ao Ouvidor, que responde diretamente ao interessado.</p>	<p>As manifestações são encaminhadas diretamente aos órgãos responsáveis pela apuração, sem interferência do ouvidor, exceto quando requisitado. O prazo máximo para resposta é de 15 dias úteis</p>

**Quadro 3: Estrutura das Ouvidorias- Ouvidoria da UFSM, Ouvidoria da UNIPAMPA e Ouvidoria da UFRGS**

Fonte: Elaborado pela autora

Entre as três ouvidorias, a que possui maior quadro de pessoal é da UNIPAMPA, com dois cargos de Ouvidor, além de servidores vinculados ao órgão.

As outras duas, UFSM e UFRGS, possuem apenas um ouvidor, sendo uma com equipe de servidores e outra apenas com um assessor. Este elemento, pode ser comparado com a quantidade de contatos e demandas originadas pelo canal da ouvidoria, o que seria possível identificar através dos relatórios. Entretanto, considerando a amplitude de funções que as ouvidores possuem, o que é retratado a partir de legislação institucional específica e indicado no quadro acima como funções, entendemos que cada ouvidor deve ser assessorado por profissionais qualificados para o setor, além de equipe técnica que viabilize a dinamicidade das informações para dentro e fora da instituição.

Nas ouvidorias analisadas, há claramente o indício de diálogo direto entre instituição e públicos através da ouvidoria. Como exemplo, a UFRGS, visa “[...] garantir o retorno com resposta ao cidadão”, o que consideramos fundamental levando em conta os pressupostos de comunicação pública estudados. O processo é semelhante e retrata o recebimento de sugestões e críticas, encaminhamento institucional do assunto e prestação de contas através de indicadores quantitativos, sendo o ouvidor o responsável pelo contato direto com o cidadão interessado. O que indica a necessidade de qualificação deste servidor para a função de Ouvidor.

Dentre as três previamente analisadas através das normas legais e institucionais, escolhemos para aprofundar o estudo da estrutura, funções e processos, a ouvidoria da Unipampa, possuir relatórios divulgados nos últimos semestres de forma sequencial. Já que escolhemos os relatórios disponibilizados no portal da instituição para compreender melhor a dinâmica de funcionamento da estratégia comunicacional, bem como as características das informações usualmente solicitadas pelo público e seu encaminhamento pela Ouvidoria.

### 3.3. Universidade Federal do Pampa

A UNIPAMPA faz parte do programa de extensão das universidades federais no Brasil. No sul as universidades que fazem parte desse acordo com o Ministério da Educação são as: Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e a Universidade Federal de Pelotas (UFPeI). O acordo para a extensão foi assinado em 22 de novembro de 2005. A criação da UNIPAMPA, que tem como objetivo a expansão da

educação pública superior, e que os jovens permaneçam em suas regiões e possam cursar uma faculdade, para auxiliar o progresso da sua região, principalmente as regiões de fronteira do Brasil com Uruguai e Argentina.

A UFSM ficou responsável pela implantação dos campi nas cidades de São Borja, Itaqui, Alegrete, Uruguiana e São Gabriel. Já UFPel pelos campi de Jaguarão, Bagé, Dom Pedrito, Caçapava do Sul e Santana do Livramento. As atividades acadêmicas tiveram início no ano de 2006. A fim de formar campi as universidades tutoras fizeram concursos públicos para docentes e técnicos-administrativos em educação. Além disso, auxiliaram na criação dos prédios de todos os campi.

No dia 11 de janeiro de 2008, foi homologada a criação da lei 11.640, que cria a UNIPAMPA:

A UNIPAMPA terá por objetivos ministrar ensino superior, desenvolver pesquisa nas diversas áreas do conhecimento e promover a extensão universitária, caracterizando sua inserção regional, mediante atuação multicampi na mesorregião Metade Sul do Rio Grande do Sul. (Projeto Institucional da Unipampa, 2009)

No momento da homologação de criação da UNIPAMPA, já existiam 2.320 alunos, 180 servidores docentes e 167 servidores técnico-administrativo em educação. A posse do primeiro reitor, que foi em condições pro tempore, aconteceu em janeiro de 2008. A Figura 5 apresenta a região de abrangência da UNIPAMPA.





**Figura 5 - Região de abrangência da UNIPAMPA** A partir do site da instituição <http://www.unipampa.edu.br/portal/universidade>

Fonte: Site da UNIPAMPA.

É possível perceber, através do mapa, que a UNIPAMPA concentra seus campi na metade centro-oeste do Rio Grande do Sul, principalmente nas cidades de maior relevância político-econômica desta região.

### 3.4. Ouvidoria da UNIPAMPA

A ouvidoria da UNIPAMPA é um importante instrumento de controle social, configurando-se como um espaço para o exercício da cidadania. Foi instituída a partir da Resolução nº 40/2011 (CONSUNI) e iniciou suas atividades em 1º de outubro de 2012.

Os atendimentos abrangem os cidadãos de maneira geral: alunos da UNIPAMPA, alunos de outras instituições, docentes da UNIPAMPA, docentes de

outras instituições, técnico-administrativos em educação da UNIPAMPA, servidores de outras instituições, prestadores de serviços terceirizados e comunidade externa em geral. A ouvidoria deve receber, analisar e responder as reclamações, dúvidas, elogios, comentários, sugestões e denúncias que lhe forem enviadas. Caso seja necessário à ouvidoria, ela deve interagir com os demais setores da Universidade. Para garantir ao solicitante uma resposta o mais rápido possível. O cidadão deve deixar seus dados para contato para poder receber uma resposta sobre a sua manifestação. A ouvidoria não divulga o nome da pessoa que fez a manifestação, já que o sigilo é imprescindível, pois a ouvidoria é um espaço para o exercício da cidadania.

A ouvidoria da UNIPAMPA possui duas servidoras que estão à disposição para ouvir as solicitações da população. Isso serve como fonte para o aprimoramento dos serviços e melhoria das ações e processos.

As manifestações online podem ser feitas de duas formas: o preenchimento de um formulário que está disponível no site <http://www.unipampa.edu.br/portal/ouvidoria> ou ainda pelo endereço de eletrônico [ouvidoria@unipampa.edu.br](mailto:ouvidoria@unipampa.edu.br). O atendimento também pode ser feito pessoalmente na Ouvidoria da UNIPAMPA, que localiza-se na cidade de Bagé- RS, no prédio da Reitoria, Av. General Osório, 900. O atendimento é de segunda- feira à sexta- feira das 8h às 12h e das 13h 30 min às 17h 30min.

A seguir é apresentado, através da Figura 6, o fluxograma criado para a Ouvidoria da UNIPAMPA

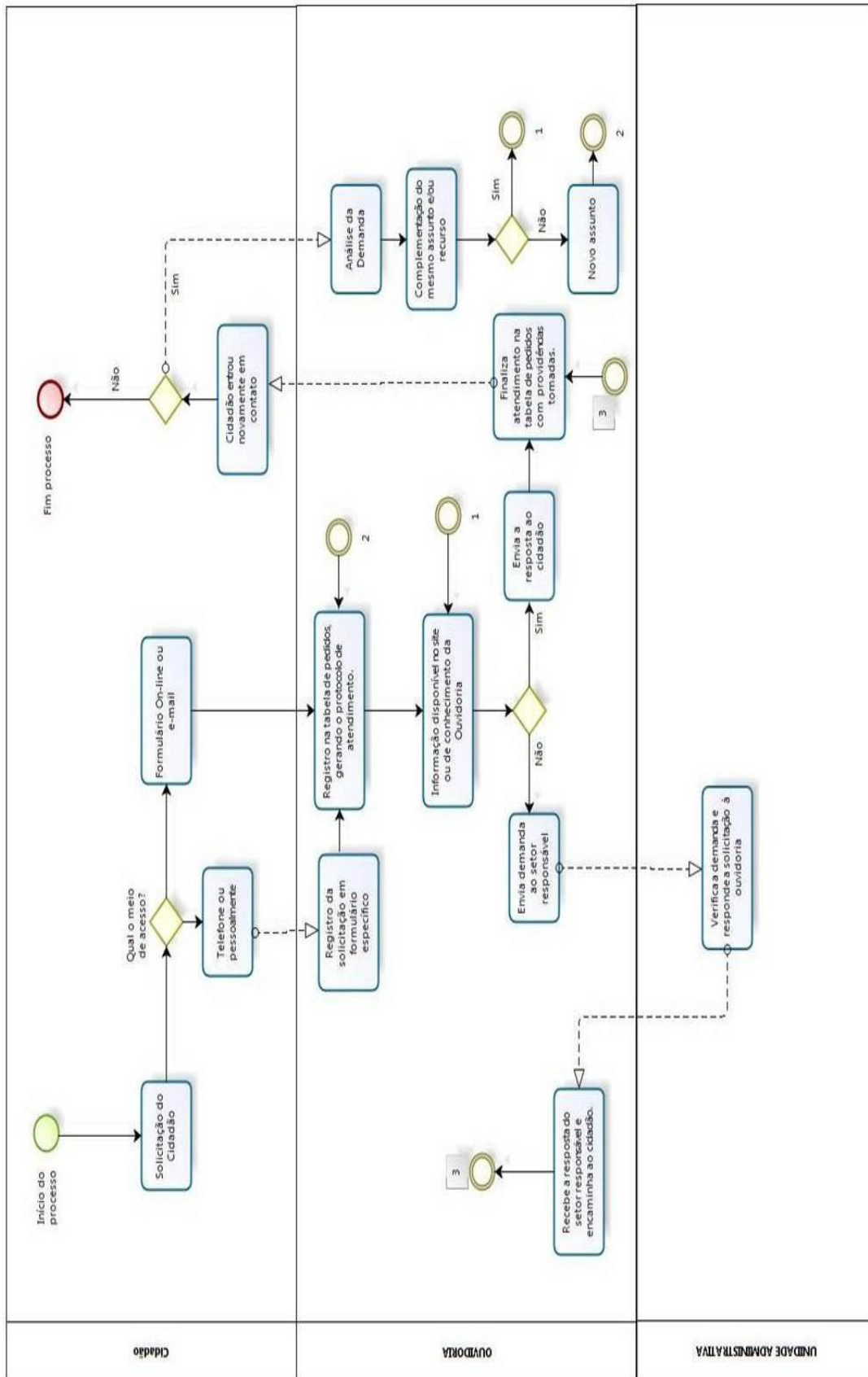


Figura 6 - Fluxograma das manifestações da Ouvidoria UNIPAMPA. A partir de <http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/ouvidoria/fluxograma/>  
 Fonte: Site da Ouvidoria da UNIPAMPA.

### 3.5. Dados e análises

Neste subcapítulo, são apresentadas a estrutura dos relatórios semestrais da Ouvidoria da UNIPAMPA e a análise destes relatórios de forma comparativa e crítica, considerando a evolução do funcionamento da ouvidoria nos últimos três semestres.

#### 3.5.1 Estrutura do Relatório Semestral da Ouvidoria da UNIPAMPA

O relatório é constituído por quatro capítulos, primeiramente são apresentadas as instalações, funcionamento, equipe e atividades desenvolvidas pela ouvidoria da UNIPAMPA. Após, são demonstradas as demandas atendidas pela ouvidoria, em que são representados os grupos de usuários, demandas por categorias, meios de acesso, unidades/setores demandados, contato com o servidor, providências e encaminhamentos. A terceira parte expõe os principais assuntos, ou seja, o conjunto dos assuntos mais demandados no semestre. Por fim, o relatório apresenta as sugestões propostas pela ouvidoria à gestão da Universidade Federal do Pampa para o período destinado. A partir dessa estrutura geral, os relatórios referentes aos períodos de 1º de abril a 31 de dezembro de 2013 e de 1º de janeiro a 30 de junho de 2014 sofreram algumas mudanças em sua estrutura.

O período de 1º de abril de 2013 a 31 de dezembro de 2013 traz consigo o acréscimo da subseção “providências e encaminhamentos” no item demandas, que trata dos assuntos de maior relevância de acordo com a avaliação da ouvidoria. Também há um acréscimo no terceiro subitem: assuntos pontuais recebidos pela ouvidoria.

Já no terceiro relatório divulgado pela ouvidoria que contempla o período de 1º de Janeiro de 2014 a 30 de junho de 2014, a sua estrutura principal continua igual ao seu relatório anterior, com o acréscimo do subitem “providências das demandas” ao item “demandas”. Este subitem trata de demonstrar a localização geográfica das manifestações. O último acréscimo percebido ao relatório foi realizado no item “assuntos e manifestações” com a inserção do subitem “reconhecimento dos serviços prestados”, que destaca os elogios que foram encaminhados á ouvidoria.

De acordo com a elaboração de cada relatório percebemos que alguns assuntos foram incluídos como critério de análise. A seguir será demonstrada a análise dos relatórios, tomando como base individualmente os itens e subitens de cada seção citada acima.

Este subcapítulo tem por objetivo analisar detalhadamente os dados obtidos pelos três últimos relatórios realizados pela ouvidoria da UNIPAMPA. Primeiramente é realizada uma análise quantitativa dos resultados de cada um dos relatórios, obedecendo aos itens e subitens de suas estruturas. Após, é realizada uma comparação tendo em vista julgar as modificações ocorridas de um período para o outro e, por fim, através dos resultados obtidos pelas comparações, são feitas inferências a respeito do comportamento dos resultados e possíveis causas.

O primeiro relatório semestral divulgado pela Ouvidoria da UNIPAMPA refere-se ao período de 1º de outubro de 2012 a 1º de abril de 2013. As informações contidas no relatório têm a intenção de possibilitar à comunidade interna (alunos, docentes e servidores) e à comunidade externa da Universidade a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e mostrar as principais questões levantadas, e possíveis sugestões de melhorias. O relatório, também, pretendeu subsidiar os setores da instituição na prestação de serviços públicos com qualidade, aperfeiçoamento do serviço e no atendimento de solicitações que podem orientar uma melhoria na qualidade de ensino, pesquisa e extensão oferecidos pela UNIPAMPA. Para isso, a Ouvidoria desempenhou atividades importantes.

No mês de dezembro de 2012, a ouvidoria realizou contato com o Fórum de Ouvidores Universitários (FNOU), passando a ser integrante desse grupo. A Ouvidoria também entrou em contato com a Ouvidoria Geral da União (OGU/CGU) com o intuito de informar a instalação e o início das atividades da ouvidoria da UNIPAMPA. A ouvidoria procurou manter contato constante com as demais Ouvidorias Públicas, especialmente com as de Universidades, com a intenção de trocar experiências e compartilhar conhecimento.

Um fato relevante é o de que a Ouvidoria, por não possuir, na época, um sistema informatizado para o recebimento, registro e controle das demandas recebidas, utilizava-se de um registro manual, em planilha de *Excel*, compartilhado e atualizado entre os servidores do setor. Devido a esse fato, providências junto ao Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC) e ao Gabinete da

Reitoria foram tomadas tendo em vista a criação de um sistema informatizado conciso que suprisse as necessidades da Ouvidoria.

No primeiro semestre, também, foram desenvolvidas outras atividades que estão demonstradas pelo Quadro 4.

<b>Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período de 1º/10/2012 a 1º/04/2013</b>	
1.	Comunicação permanente com os cidadãos (envio de comunicados e informações, através de <i>e-mail</i> , sobre os assuntos mais demandados de interesse dos solicitantes).
2.	Realização de pesquisas, estudos e análises para a elaboração de proposta de Regimento da Ouvidoria.
3.	Constituição de um Grupo de Trabalho para análise da proposta de Regimento da Ouvidoria.
4.	Envio da proposta de Regimento da Ouvidoria para análise e parecer da Consultoria Jurídica (CONJUR) e posterior envio do processo ao Gabinete da reitoria para encaminhamento à Comissão de Regimento e Normas (CRN) do Conselho Universitário (CONSUNI).
5.	Solicitação à Assessoria de Comunicação Social (ACS) da criação de logotipo de identificação da Ouvidoria.
6.	Cadastramento da equipe da Ouvidoria na Política de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), coordenada pela Ouvidoria geral da União (OGU) a Profoco consiste no desenvolvimento de atividades de capacitação e formação em ouvidorias, fundamentada em um processo de qualificação contínua.
7.	Participação das servidoras da Ouvidoria da UNIPAMPA nos cursos a distancia da Profoco, com vista na qualificação na área.
8.	Participação na 38ª Reunião Ordinária do CONSUNI (28/03/2013), no Campus de Caçapava do Sul, com o objetivo de apresentar a Ouvidoria aos Conselheiros.
9.	Elaboração de um fluxograma do setor, com o intuito de apresentar e ilustrar sistematicamente o funcionamento das atividades da ouvidoria.

**Quadro 4: Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período de 1º de outubro de 2012 a 1º de abril de 2013.**

Fonte: Relatórios da Ouvidoria

O segundo relatório semestral divulgado pela Ouvidoria da UNIPAMPA refere-se ao período de 1º de abril a 31 de dezembro de 2013. O objetivo deste relatório é mostrar as principais demandas de atendimento da Ouvidoria, sugestões de melhorias e apresentar informações que podem contribuir com os demais setores da UNIPAMPA.

As manifestações continuaram sendo registradas e controladas por meio de planilha *Excel*, atualizadas manualmente pelas servidoras do setor, que encaminhava as respostas das manifestações via *e-mail* aos cidadãos. O NTIC

ainda estava em processo de desenvolvimento do sistema informatizado para o recebimento, registro e controle das demandas recebidas pela ouvidoria.

No mês de novembro a Ouvidoria recebeu a visita de uma servidora da Universidade Federal de Rio Grande (FURG), para acompanhar o trabalho desenvolvido na Ouvidoria da UNIPAMPA e para conhecer os seus fluxos de trabalhos para a implantação e instalação de uma ouvidoria na FURG. Outras atividades realizadas pela Ouvidoria, nesse semestre, são apresentadas no quadro 5 a seguir.

Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período de 1º de abril a 31 de dezembro de 2013	
1.	Submissão e aprovação do regimento da Ouvidoria (Resolução nº 59/2013) na 42ª Reunião Ordinária do Conselho Universitário.
2.	Solicitação de uma linha telefônica (0800) de fácil acesso aos cidadãos, para atendimento tanto do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) quanto da Ouvidoria. Uma linha desse tipo é uma ferramenta de comunicação importante para a garantia de gratuidade de acesso telefônico aos cidadãos.
3.	Participação do debate online sobre a criação do Sistema Federal de Ouvidorias Públicas, que esteve disponível de 16 de maio a 16 de julho de 2013 no seguinte endereço: <a href="http://participacao.mj.gov.br/pensandoodireito/siouv/">http://participacao.mj.gov.br/pensandoodireito/siouv/</a>
4.	Comunicação permanente com o público usuário, com o intuito de mantê-los informado sobre os assuntos de seu interesse. A partir da análise dos assuntos mais demandados, a Ouvidoria encaminha informações atualizadas para o e-mail dos cidadãos que registraram manifestações sobre temas específicos como por exemplo: comunicados oficiais da reitoria, nomeações, divulgação de editais.

**Quadro 5: Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período de 1º de abril a 31 de dezembro de 2013.**

Fonte: Relatórios da Ouvidoria

O terceiro relatório é referente à 1º de janeiro de 2014 a 30 de junho de 2014 a apresentação da UNIPAMPA segue da mesma forma que os relatórios anteriores. As manifestações continuavam sendo registradas e controladas por planilha *Excel*. A partir do segundo semestre de 2014, a ouvidoria disponibilizou um novo canal para que os usuários possam registrar suas manifestações o sistema GURI, que disponibiliza um módulo para abertura de atendimentos da Ouvidoria. Outras atividades que a Ouvidoria realizou no semestre são apresentadas a seguir no quadro 6.

Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da UNIPAMPA no período de 1º de janeiro de 2014 a 30 de junho de 2014.	
1.	Acompanhamento dos debates do processo participativo em relação à normatização do Sistema de Ouvidorias na comunidade das Ouvidorias no <i>Portal Participa BR</i> .
2.	Apoio à divulgação do período de inscrições para o ENEM 2014; ação realizada em parceria com a Assessoria de Comunicação (ACS) e com a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD).

3. Encaminhamento de *e-mail* para as escolas de rede pública, privada, cursinho preparatórios e coordenadorias regionais de educação dos municípios de abrangência dos *campi* da UNIPAMPA, com o intuito de ratificar a principal forma de abrangência à Universidade, esclarecendo que a Instituição não possui vestibular, e de reforçar a necessidade da nota do ENEM para o processo seletivo via SiSU.
4. Reunião no dia 11 de fevereiro de 2014, entre Ouvidoria, Comissão de Ética e Comissão Permanente de Sindicâncias e Processos Administrativos Disciplinares (COPSPAD), com o objetivo de compartilhar experiências sobre as atividades e os procedimentos de trabalho e estreitar a relação intersetorial.
5. Comunicação permanente com o público usuário, com o intuito de mantê-los informados sobre os assuntos de seu interesse. A partir da análise dos assuntos mais demandados, a Ouvidoria encaminha informações atualizadas para o e-mail dos cidadãos que registram manifestações sobre temas específicos, como por exemplo: divulgação de edital, compartilhamento de notas de esclarecimento, informes UNIPAMPA.

**Quadro 6: Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da UNIPAMPA no período de 1º de janeiro de 2014 a 30 de junho de 2014.**

Fonte: Relatório da Ouvidoria da UNIPAMPA.

### 3.5.2 Análise dos Relatórios

O primeiro relatório da ouvidoria refere-se aos meses de outubro de 2012 à abril de 2013, totalizam 578 manifestações. Já o segundo relatório (abril de 2013 até dezembro de 2013) obteve um aumento considerável no número de manifestações, que resultou em 778. O último relatório divulgado pela Ouvidoria da UNIPAMPA, que considera o primeiro semestre de 2014, obteve um total de 626 manifestações.

Segundo as informações dos relatórios, todas as manifestações consideradas nos três relatórios foram atendidas com agilidade, principalmente cumprindo o prazo máximo de resposta de sete dias conforme resolução nº 40/2011 do CONSUNI.

A primeira categoria a ser analisada pela Ouvidoria foi o grupo de usuários, os quais foram percebidos nas demandas pela instituição.

Categorias	Grupos de usuários		
	1º Relatório	2º Relatório	3º Relatório
<b>Alunos UNIPAMPA</b>	28%	38%	35%
<b>Alunos de outras instituições</b>	18%	14%	9%
<b>Comunidade Externa</b>	47%	35%	45%
<b>Docentes UNIPAMPA</b>	3%	3%	4%
<b>Docentes de outras instituições</b>	1%	2%	2%
<b>Terceirizados</b>	1%	1%	-
<b>Servidores de outras instituições</b>	2%	4%	-
<b>TAE UNIPAMPA</b>	3%	6%	-

**Quadro 7 : Grupo de usuários.**

Fonte: Relatórios da Ouvidoria da UNIPAMPA.



O grupo de usuários foi dividido pela Ouvidoria em oito categorias: alunos UNIPAMPA, alunos de outras instituições, comunidade externa, docentes UNIPAMPA, docentes de outras instituições, terceirizados, servidores de outras instituições, técnico-administrativos em educação da UNIPAMPA.

Podemos perceber que no primeiro relatório com 47% das manifestações e no terceiro relatório com 45%, os maiores usuários da Ouvidoria são a comunidade externa, que supera o índice de alunos UNIPAMPA e docentes da instituição. O segundo relatório difere-se dos demais, pois quem comunicou-se mais com a Ouvidoria foi os alunos da instituição, totalizando 38% das manifestações, e em segundo lugar com 35% das manifestações a comunidade externa, ou seja, mesmo os alunos comunicando-se em um maior número, neste caso, a comunidade externa mantém-se em destaque nessa relação.

<b>Demandas por categoria</b>			
<b>Categorias</b>	<b>1º Relatório</b>	<b>2º Relatório</b>	<b>3º Relatório</b>
<b>Agradecimento</b>	0%	1%	0%
<b>Comentários</b>	2%	5%	3%
<b>Críticas</b>	1%	2%	1%
<b>Denúncias</b>	2%	3%	3%
<b>Dúvida</b>	80%	78%	76%
<b>Elogio</b>	1%	2%	1%
<b>Opinião</b>	2%	1%	1%
<b>Reclamações</b>	12%	11%	16%
<b>Sugestões</b>	3%	2%	2%

**Quadro 8: Demandas por categorias.**

Fonte: Relatórios da Ouvidoria da UNIPAMPA.

As categorias por demanda foram divididas em nove opções sendo elas: agradecimento, comentários, críticas, denúncias, dúvida, elogio, opinião, reclamações e sugestões. A principal categoria que pode ser verificada nos três relatórios foi a dúvida, no primeiro totaliza 80% do total, já no segundo relatório 78% e no terceiro uma pequena diminuição para 76%. As dúvidas mais frequentes foram relacionadas a questões gerais da Universidade, sendo na sua maioria referente às formas de ingresso ao ensino superior.

Em segundo lugar referente às manifestações os três relatórios demonstram uma parcela importante de reclamações, 12% no primeiro relatório, 11% no segundo relatório e o terceiro 16% da totalidade. As reclamações expressam um descontentamento do público e apontamento de algumas necessidades de mudança que podem auxiliar no encaminhamento de ações para melhorias administrativas.

<b>Meios de Acesso</b>			
<b>Categorias</b>	<b>1º Relatório</b>	<b>2º Relatório</b>	<b>3º Relatório</b>
<b><i>E-mail</i></b>	15%	26%	31%
<b>Formulário Online</b>	76%	57%	60%
<b>Pessoalmente</b>	5%	7%	2%
<b>Telefone</b>	6%	11%	9%

**Quadro 9: Meios de Acesso.**

Fonte: Relatórios da Ouvidoria da UNIPAMPA.

Os principais meios de acesso à Ouvidoria foram os mesmos apontados nos três relatórios, sendo eles: *e-mail*, formulário *online*, pessoalmente e por telefone. O meio de acesso mais utilizado nos três períodos dos relatórios foi o formulário *online*, disponível no site da UNIPAMPA. No primeiro relatório esta ferramenta obteve 76% das manifestações, já no segundo 57% e no terceiro 60% do total. Em segundo lugar as manifestações foram enviadas por *e-mail* que obtendo 15%, após 26% e no último relatório 31% das manifestações. Essas formas de manifestações justificam os investimentos que devem ser feitos para uma plataforma online para a Ouvidoria, sendo necessário para facilitar e aprimorar a experiência do usuário com a Ouvidoria.

<b>Unidades/ Setores Demandados</b>			
<b>Categorias</b>	<b>1º Relatório</b>	<b>2º Relatório</b>	<b>3º Relatório</b>
<b>CONSUNI</b>	2%	1%	1%
<b>Gabinete da Reitoria</b>	6%	8%	10%
<b>ACS</b>	6%	2%	1%
<b>NTIC</b>	2%	4%	7%
<b>Gabinete do Vice-Reitor</b>	4%	0%	0%
<b>GVR- Divisão</b>	15%	15%	12%

Acadêmica			
<b>PROGRAD</b>	29%	14%	26%
<b>PROGRAD- Coord. Processo Seletivo</b>	33%	5%	24%
<b>PROGESP</b>	4%	20%	10%
<b>PROGESP- Divisão de concursos</b>	3%	0%	0%
<b>PRAEC</b>	11%	9%	15%
<b>PROAD</b>	2%	3%	2%
<b>PROEXT</b>	2%	2%	1%
<b>PROPESQ</b>	1%	3%	1%
<b>PPGEC</b>	2%	2%	2%
<b>Proplan</b>	2%	2%	2%
<b>SIPPEE</b>	1%	3%	1%
<b>Outros</b>	1%	0%	0%

**Quadro 10: Unidades/setores demandados.**

Fonte: Relatórios da Ouvidoria da UNIPAMPA.

Quanto às unidades/setores demandados, no período analisado, destacam 17 setores. São eles: Conselho Universitário (CONSUNI), Gabinete da Reitoria, Assessoria de Comunicação Social (ACS), Núcleo de tecnologia da Informação e comunicação (NTIC), Gabinete do Vice-Reitor (GVR), GVR- Divisão Acadêmica, Pró-Reitora de Graduação (PROGRAD), Coordenação do processo seletivo, Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGESP), PROGESP- divisão de concursos, Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC), Pró-Reitoria de Administração (PROAD), Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (PROEXT), Pró-Reitoria de Pesquisa (PROPESQ), Pró-Reitoria de Pós-Graduação (PPGEC), Pró-Reitoria de Planejamento, Desenvolvimento e Avaliação (PROPLAN), Sistema de Informação para Projetos de Pesquisa e Extensão em Ensino de Ciências (SIPPEE), outras instituições.

Podemos perceber que o número de manifestações por setores é superior ao número total de demandas. Isso decorre do fato de que algumas solicitações dizem respeito a mais de um setor/campus.

No primeiro relatório o setor que obteve mais manifestações foi à Pró-reitoria de graduação (PROGRAD) que contabilizou 60% da demanda, que foram divididas em assuntos gerais referentes à PROGRAD e questões relacionadas com a Coordenação de Processo Seletivo. O segundo relatório apresentou uma mudança pois, o setor que apresentou uma mudança, pois o maior número de manifestações

esteve relacionado à Pró-Reitoria de Gestão de Gestão (PROGESP) que apresentou um percentual de 20% do total das manifestações. No terceiro relatório o setor que teve mais manifestações voltou a ser a PROGRAD, com um total de 26% do total. A Pró-reitoria de Graduação é o local onde alunos e prováveis alunos podem obter informações sobre os cursos oferecidos pela instituição. Por isso, podemos inferir que há uma relação entre o setor demandado e o público que utilizou a Ouvidoria, já que os alunos e a comunidade externa são os que pedem informações acerca dos cursos (PROGRAD).

<b>Quantitativo de manifestações campus UNIPAMPA</b>			
<b>Categorias</b>	<b>1º Relatório</b>	<b>2º Relatório</b>	<b>3º Relatório</b>
<b>Alegrete</b>	3%	3%	3%
<b>Bagé</b>	5%	8%	6%
<b>Caçapava do Sul</b>	1%	3%	2%
<b>Dom Pedrito</b>	1%	1%	1%
<b>Itaqui</b>	3%	4%	3%
<b>Jaguarão</b>	2%	3%	3%
<b>Santana do Livramento</b>	1%	2%	3%
<b>São Borja</b>	2%	2%	2%
<b>São Gabriel</b>	1%	3%	2%
<b>Uruguaiana</b>	4%	5%	7%

**Quadro 11: Quantitativo de manifestações campus UNIPAMPA.**

Fonte: Relatórios da Ouvidoria da UNIPAMPA.

A Universidade Federal do Pampa é dividida em dez *campi*, sendo eles: Alegrete, Bagé, Caçapava do Sul, Dom Pedrito, Itaqui, Jaguarão, Santana do Livramento, São Borja, São Gabriel e Uruguaiana.

Nos dois primeiros relatórios, a cidade que mais obteve manifestações foi Bagé no primeiro obteve 5%, no segundo teve um aumento para 8% e no terceiro uma pequena diminuição para 6%. Em segundo lugar, ficou a cidade Uruguaiana que no primeiro relatório teve 4%, no segundo 5% e no terceiro teve um aumento relativo que ficou em 7% do total das manifestações.

No entanto pode-se dizer que os números correspondentes às cidades que possuem um campus da UNIPAMPA são bastante similares.

<b>Contato com outros setores</b>			
<b>Categorias</b>	<b>1º Relatório</b>	<b>2º Relatório</b>	<b>3º Relatório</b>
<b>Sim</b>	32%	37%	31%
<b>Não</b>	69%	63%	70%

**Quadro 12: Contato com outros setores.**

Fonte: Relatórios da Ouvidoria da UNIPAMPA

A Ouvidoria quantificou o percentual de vezes em que houve a necessidade de consultar e encaminhar as demandas recebidas para outros setores da instituição. Pode-se perceber que nos três relatórios apresentados o maior percentual mostra que a Ouvidoria teve autonomia para responder as manifestações sem a necessidade de encaminhar para outros setores. Essa autonomia da Ouvidoria auxilia na rápida resolução de questionamentos e envio de respostas aos usuários o que facilita a comunicação entre a instituição e o cidadão.

A Ouvidoria categorizou as demandas de acordo com o grau de complexidade das solicitações recebidas. O processamento dessas demandas foi conduzido de 3 maneiras: **Resposta imediata**, a Ouvidoria tem autonomia para responder de forma imediata às manifestações; **Consulta e encaminhamento ao setor**, quando a Ouvidoria necessita de informações e esclarecimentos de outros setores para poder responder as manifestações; **Orientação ao cidadão**, em alguns casos, o cidadão é encaminhado pela Ouvidoria a entrar em contato diretamente com o setor em questão.

<b>Providências e Encaminhamentos</b>			
<b>Categorias</b>	<b>1º Relatório</b>	<b>2º Relatório</b>	<b>3º Relatório</b>
<b>Respostas Imediatas</b>	61%	51%	59%
<b>Consulta ao Setor</b>	30%	35%	27%
<b>Orientação ao Cidadão</b>	10%	15%	16%

**Quadro 13: Providências e Encaminhamentos**

Fonte: Relatórios da Ouvidoria da UNIPAMPA

Nos três relatórios a Ouvidoria pôde responder os questionamentos de uma forma rápida e eficiente. No primeiro relatório foram 61%, no segundo 51% e no

terceiro 59% com isso a ouvidoria solidifica-se frente aos seus usuários e evidencia sua autonomia no processo.

<b>Procedências das manifestações</b>			
<b>Região</b>	<b>1º Relatório</b>	<b>2º Relatório</b>	<b>3º Relatório</b>
<b>Rio Grande do Sul</b>	–	–	72%
<b>Outros Estados</b>	–	–	27%
<b>Outros Países</b>	–	–	1%

**Quadro 14: Procedências das manifestações.**

Fonte: Relatórios da ouvidoria da UNIPAMPA.

A última categoria analisada foi inserida no último relatório divulgado pela UNIPAMPA, por este motivo só foi apresentado os percentuais do terceiro relatório, podemos verificar que a maioria das manifestações foi do estado em que a Universidade está inserida, 27% de outros estados e apenas 1% de outros países.

Ao finalizar o primeiro relatório referente à 1º de outubro de 2012 à 1º de abril de 2013, foram apresentadas algumas sugestões de melhoria dos serviços prestados para a sociedade:

- Analisar e refletir as formas de divulgação, buscando estratégias que facilitem a localização, busca e clareza do conjunto das informações públicas disponibilizadas
- Repensar o uso do termo “Extravestibular”, já que a UNIPAMPA não utiliza o vestibular como forma de ingresso sugerindo a substituição pelo termo “Processo Seletivo Complementar”
- Elaboração de comunicados sobre assuntos, eventos ou afins que interfiram no funcionamento da universidade;
- Publicizar, padronizar e manter atualizado os contatos e horários de atendimento das secretarias acadêmicas e coordenações de curso;
- Organizar internamente nos *campi* o fluxo e os procedimentos das manifestações recebidas;
- Realizar atividades para o desenvolvimento de relações interpessoais entre os segmentos do meio técnico-acadêmico da UNIPAMPA;

- Publicizar, mantendo atualizado, quando necessário a grade curricular dos cursos.

Em relação ao segundo relatório, referente ao período de 1ª de abril à 31 de dezembro de 2013, a Ouvidoria apresentou outras sugestões e alternativas para a melhoria dos serviços prestados à sociedade. São eles:

- Manter sempre atualizada as informações no site;
- Atualizar o quadro de referências dos servidores técnicos-administrativos em educação;
- Publicizar os horários de atendimentos de todos os setores da instituição;
- Disponibilizar a grade curricular de todos os cursos em um formato padrão;
- Prever e observar nos contratos de serviços terceirizados cláusula de exigência para que a empresa contratada ofereça cursos de atendimento ao público para os agentes de portaria.

Desse modo, ao comparar o primeiro com o segundo relatório, podemos observar que as sugestões defendidas no primeiro documento vieram a ser implementadas ou receberam incrementos, como no caso do item “publicizar mantendo atualizada, quando necessário, a grade curricular” (1º relatório) que recebe o acréscimo do item padronizar os formatos de divulgação das grades (2º relatório). Ainda, podemos perceber que, a partir do segundo semestre de 2013, o termo Processo Seletivo Complementar foi adotado.

A Ouvidoria finalizou o terceiro relatório referente ao período de 1º de janeiro à 30 de junho de 2014 e sugeriu melhorias para a relação da UNIPAMPA com os cidadãos a partir das demandas recebidas pelo órgão. São elas:

- Disponibilização de um link permanente na página do SIEPE sobre o salão internacional de ensino;
- Divulgação da evolução anual do número de alunos beneficiados por bolsas PBDA, PBP e PBI;

- Para o processo seletivo SiSU 2015, disponibilizar uma aba relacionada assistência estudantil;
- Divulgação sobre a principal forma de ingresso na UNIPAMPA através da assessoria de comunicação;
- Manter sempre atualizado o quadro de servidores TAE;
- Criação de um repositório com a grade curricular de todos os cursos disponibilizados de forma padrão.

Assim, ao comparar o terceiro relatório aos anteriores algumas inferências podem ser realizadas. Dentre elas, a mais importante é a de que do segundo para o terceiro relatório a sugestão de padronizar a forma de disponibilização das grades curriculares dos cursos de graduação no portal institucional foi atendida. Isso fica claro no momento em que o terceiro relatório da Ouvidoria em seu último item sugere novamente disponibilizar de forma padrão a essas grades.

Outra informação observada através da comparação entre o segundo e o terceiro relatório é a de que a atualização do quadro de servidores TAE ainda permanece como item importante a ser concluído.

A partir do segundo relatório foi criado o item que contém na íntegra as manifestações de reconhecimento dos serviços prestados:

- Elogio pelo trabalho proativo da Secretaria Acadêmica do Campus Bagé no desenvolvimento e disponibilização do Manual "Matrícula passo a passo" no link da Secretaria Acadêmica do Campus. O material disponibilizado é muito útil, claro, objetivo e instrutivo, contribuindo para sanar as dúvidas dos discentes;
- Parabenização à Coordenadoria de Desenvolvimento Pedagógico (COORDEP), à Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) e aos Núcleos de Desenvolvimento Educacional (NuDEs) pela oferta do Curso de Formação Pedagógica para Docentes e Técnicos;
- Agradecimento e elogio pelas providências tomadas pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal (PROGESP) em relação à homologação das inscrições dos candidatos empatados no concurso para Técnico-Administrativos em Educação, Edital nº 39/2013.



- Ainda é possível destacar manifestações que elogiaram a ouvidoria no primeiro semestre de 2014:
  - Reconhecimento pelo trabalho da Divisão de Estágios do Gabinete da Reitoria da Universidade.
  - Parabenização pela iniciativa do planejamento, por parte da Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), da Formação Pedagógica Docente prevista para ocorrer em cada Campus.
  - Reconhecimento pelo atendimento prestado aos usuários pela Coordenadoria de Apoio ao Usuário (CAU) do Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação (NTIC).
  - Elogio referente ao Curso de Excel Básico, Intermediário e Avançado, promovido pelo NUDEPE no período de 5 a 9 de maio.
  - Elogio, por parte de discente, à postura de Professor do Campus São Gabriel como educador que proporciona o debate e a reflexão em sala de aula.
  - Reconhecimento, por parte de servidor, ao bom trabalho realizado por motorista da Instituição.

## CONCLUSÃO

A partir dos estudos sobre comunicação pública foi possível compreender as principais diretrizes da prática de comunicação em instituições públicas de ensino. A ouvidoria necessita atender os pressupostos de comunicação pública para que seja exercido o seu papel fundamental de possibilitar um bom relacionamento entre a instituição pública e seus diversos públicos e, sendo assim, pode-se dizer que o trabalho proporcionou um grande aprendizado em relação a isso.

O objetivo principal do trabalho foi de analisar a comunicação pública em universidades públicas federais a partir de suas ouvidorias. Entendemos que este objetivo foi alcançado no diz respeito à adaptação deste canal, a partir de legislação e regras institucionais de funcionamento que primam pelo atendimento da Lei de Acesso à Informação.

Entretanto, sabemos que os resultados podem ser aprimorados em próximos estudos através de entrevistas com os responsáveis pelas ouvidorias, reconhecendo o conteúdo documental em seus processos de trabalho, de forma mais aprofundada do que identificamos através dos relatórios estudados.

Ainda, é possível perceber que as instituições de ensino públicas federais analisadas, utilizam a ouvidoria como meio de relacionamento com seus públicos, entretanto, há processos diferentes no andamento dessas ouvidorias. Identificamos que a ouvidoria da UNIPAMPA possui regularidade na publicação de relatórios, bem como informações detalhadas do seu funcionamento, o que nos levou aprofundar o estudo em seus documentos públicos (relatórios semestrais).

Notamos que a maioria das manifestações recebidas foi por meio de formulários *online* e por *e-mail*. Além disso, hoje já existe um sistema unificado no portal da Ouvidoria que contempla essa demanda. Pode ser observado, também, que no início das atividades da Ouvidoria, as manifestações eram recebidas e colocadas em tabelas *Excel* manualmente, o que demorava mais para que as manifestações fossem atendidas. De acordo com as análises dos relatórios, consideramos que há, esporadicamente, demora para responder as demandas da Ouvidoria, o que poderá ser pauta-objeto de próximos estudos. Outra observação é

a de que o meio de comunicação mais utilizado pela Ouvidoria para com seu público é pelo site institucional.

Por fim, consideramos como fértil o tema no campo da comunicação e o quanto o avanço do seu estudo pode contribuir para aperfeiçoarmos as reflexões acadêmicas, bem como a prática profissional e estrutural das ouvidorias. Entre as sugestões identificadas para novas pesquisas estão às entrevistas com ouvidores e equipe destes órgãos, a identificação da formação destes profissionais, bem como suas funções dentro da estrutura do setor. Ainda, o mapeamento de mais universidades públicas federais com ouvidorias em prol da comunicação pública efetiva e de qualidade, ou seja, que propicie o diálogo entre instituições e cidadãos.

## BIBLIOGRAFIA

BRANDÃO, Elizabeth Pazito. **Conceito de Comunicação Pública** In: Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público/ Jorge Duarte, organizador.- 3.ed.- São Paulo: Atlas, 2012.

DUARTE, Jorge. Comunicação Pública. Disponível em: [www.jforni.jor.br/forni/files/ComPúblicaJDuartevf.pdf](http://www.jforni.jor.br/forni/files/ComPúblicaJDuartevf.pdf). Acesso em: 11/08/2014.

\_\_\_\_\_. Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público – 3 ed. – São Paulo: Atlas, 2012.

FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS (FNOU), 2009. **Universidades integrantes.** Disponível em: <http://www.unisc.br/fnou/universidades.htm> Acesso em: 12/09/2014.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5-ed- São Paulo: Atlas, 2010.

GUEDES Luiz; CASTRO Maria. A ouvidoria na faculdade de engenharia da pucrs – histórico e categorização das demandas. Disponível em: [www.abenge.org.br/CobengeAnteriores/2009/artigos/392.doc](http://www.abenge.org.br/CobengeAnteriores/2009/artigos/392.doc) Acesso em: 21/09/2014.

HASWANI, Mariângela Furlan. **Comunicação Pública: bases e abrangências**. 1ed- São Paulo: Saraiva 2013.

Lei 12.527- Acesso á Informação. Disponível em [www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br). Acesso em 29/05/ 2014.

LYRA, Pinto Rubens. O ouvidor universitário. Disponível em [www.unisc.br/fnou/artigos](http://www.unisc.br/fnou/artigos) Acesso em: 17/10/2014

Manual da Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia. Imprensa Universitária/ Gráfica UFU. Disponível em: [www.ouvidoria.ufu.br/site/ouvidoria..ufu.br/files/Manual-Ouvidoria-21Nov2009pdf](http://www.ouvidoria.ufu.br/site/ouvidoria..ufu.br/files/Manual-Ouvidoria-21Nov2009pdf) 2009. Acesso em: 15/08/2014

MATTA, Fernando Reyes. **A informação na nova ordem internacional**. Tradução de Paulo Kramer e Sigrid Sarti. Rio de Janeiro : Paz e Terra.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados-** 7 edição-3.reimpr- São Paulo: Atlas,2010.

MONTEIRO, Graça França. **A singularidade da comunicação pública.** In: DUARTE, Jorge (Org.). Comunicação pública:estado, mercado, sociedade e interesse público. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

OLIVEIRA, Elias, João. **Ouvidoria Pública Brasileira: A evolução de um modelo único.** Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/artigo.php?codigo=28>  
Acesso em: 25/09/2014

PAULINO Fernando Oliveira; SILVA Luiz Martins **Comunicação Pública em debate: ouvidoria e rádio.** Brasília: Editora Universidade de Brasília,2013.

Relatório da Ouvidoria referente ao período de 1º de Outubro de 2012 à 1º de Abril de 2013. Disponível em: <http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/ouvidoria/relatorios/> Acesso em: 05/09/2014.

Relatório da Ouvidoria referente ao período de 1º de Abril de 2013 à 31 de Dezembro de 2013. Disponível em: <http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/ouvidoria/relatorios/> Acesso em: 05/09/2014.

Relatório da Ouvidoria referente ao período de 1º de Janeiro de 2014 à 30 de Junho de 2014 Disponível em: <http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/ouvidoria/relatorios/> Acesso em: 05/09/2014.

SANDY, Nelissa Carleto. **A ouvidoria pública universitária como instrumento de participação popular: o caso da UTFPR -2013.**

SILVA, Diego. Wander.da. **‘Ouvidorias’ virtuais das universidades da Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA): possibilidades comunicacionais ou informacionais?** Artigo apresentado no XXXIII Congresso Brasileiro de Comunicação – Caxias do Sul, 2010.

\_\_\_\_\_. Diego Wander da. **Auditoria e Pericia: A contribuição da ‘ Ouvidoria’ Virtual para a avaliação da Comunicação Governamental.** Disponível em: [http://www.abrapcorp.org.br/anais2010/GT2/GT2\\_Diego.pdf](http://www.abrapcorp.org.br/anais2010/GT2/GT2_Diego.pdf) Acesso em: 25/09/2014.

Universidade Federal do Pampa. Disponível em: [www.unipampa.org.br](http://www.unipampa.org.br). Acesso em 18/05 /2014

Universidade Federal do Rio Grande do Sul disponível em: <http://www.ufrgs.br/ufrgs/inicial> Acesso em: 10/09/14

Universidade Federal de Santa Maria disponível em: <http://portal.ufsm.br/ouvidoria/> Acesso em: 12/09/14

ZEMOR, Pierre. **La Communication Publique. Que sais-je?** Paris: PUF, 1995