

Ouvidorias Virtuais Universitárias como espaços de comunicação e instrumentos de cidadania e sua aproximação com o marco regulatório 13.460/2017¹

Manuela Celia LUZ²

Brenda Padilha ANDRADE³

Ana Clara Vicenzi de AGUIAR⁴

Cleusa Maria Andrade SCROFERNEKER⁵

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS.

Resumo

O presente artigo tem como principal objetivo evidenciar as aproximações e/ou afastamentos das cinco melhores universidades públicas brasileiras, de acordo com os rankings da Folha (RUF, 2025-2026) e do *QS World University Ranking* (2025), considerando as suas características comunicacionais e de transparência, previstas na legislação brasileira (Lei Federal 13.460/2017). Trata-se de um estudo de caráter exploratório (Gil, 2008) desenvolvido mediante revisão bibliográfica e documental e estratégia de estudo de caso (Yin, 2001). As análises preliminares revelam que, embora os portais das IES selecionadas cumpram o dever de transparência e controle social, persistem barreiras de acessibilidade e irregularidades nos relatórios de gestão que dificultam a transparência ativa.

Palavras-chave

Ouvidoria Universitária; Universidade Pública; Comunicação Organizacional; Cidadania.

Ouvidorias como dispositivos institucionais de cidadania

As ouvidorias universitárias enquanto meio de interação e mediação entre as organizações e seus públicos exercem um papel imprescindível no fortalecimento de práticas democráticas, pois promovem a participação social ativa. Sob a perspectiva da gestão pública, as ouvidorias também são compreendidas como mecanismos de controle social. Em 2017, com a Lei n.º 13.460, as ouvidorias passaram a ser regulamentadas com atribuições específicas. De acordo com o art. 13, as ouvidorias não são apenas canais de reclamação, mas órgãos que devem

¹ Trabalho apresentado no Espaço Graduação, atividade integrante do XX Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas.

² Tecnóloga em Comunicação Empresarial pela Famecos/PUCRS. Estudante de Relações Públicas na Fabico/UFRGS. E-mail: manuelaluz.rp@gmail.com.

³ Estudante de Jornalismo na Famecos/PUCRS. E-mail: brenda.andrade@edu.pucrs.br.

⁴ Estudante de Comunicação Empresarial pela Famecos/PUCRS. Estudante de Relações Públicas na Fabico/UFRGS. E-mail: vicenzi.a@edu.pucrs.br.

⁵ Orientadora da pesquisa. Professora Titular da Escola de Comunicação, Artes e Design - Famecos/PUCRS. E-mail: scrofer@pucrs.br.

promover a participação do usuário e auxiliar na correção de procedimentos incompatíveis com a administração pública. É dever da ouvidoria (Brasil, 2017, art. 13)

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Assim, de acordo com a Controladoria-Geral da União (CGU, 2019), por meio das ouvidorias acontece a interação entre públicos e instituições que permite com que o cidadão exerça o papel de vigilância e participação ativa em busca da melhoria da gestão pública e seus serviços. Tal compreensão reforça o entendimento de que a ouvidoria não se restringe a um canal administrativo, mas constitui um instrumento estruturante de garantia de direitos, acesso à informação e participação cidadã. A partir dessa perspectiva, entende-se que o papel de uma ouvidoria ultrapassa o cumprimento de funções meramente processuais ou administrativas, uma vez que, mais do que articular informações, ela as produz e reproduz (Iasbeck, 2010). Dessa forma, compreender as ouvidorias universitárias exige também analisá-las não apenas como estruturas institucionais, mas como dispositivos comunicacionais que materializam práticas de escuta, de diálogo, de participação e produção de sentidos no ambiente acadêmico.

Em março de 2024 com a aprovação do projeto⁶ “As [Novas] Ouvidorias Universitárias nas Instituições de Ensino Superior Brasileiras: narrativas, marcas discursivas e especificidades”, as ouvidorias universitárias foram revisitadas, após 18 anos da primeira pesquisa desenvolvida sobre essa temática⁷. O presente artigo, portanto, busca analisar comparativamente as ouvidorias virtuais das cinco melhores universidades públicas brasileiras, de acordo com os rankings da Folha (RUF, 2025) e do *QS World University Ranking* (2025), considerando as suas características comunicacionais e de transparência, previstas na legislação brasileira.

⁶ A pesquisa é coordenada pela Prof^a Dr^a Cleusa Maria Andrade Scroferneker [Bolsa PQ/CNPq 2024-2027].

⁷ Também coordenada pela Prof^a Dr^a Cleusa Maria Andrade Scroferneker, com apoio do CNPq. Na oportunidade, a pesquisa considerou a exigência, por parte do SINAES (2004), da implantação de ouvidorias em instituições de educação superior para “escutar” os públicos de interesse.

Metodologia

Trata-se de um estudo de caráter exploratório (Gil, 2008) que busca compreender as especificidades das ouvidorias virtuais universitárias enquanto espaços comunicacionais e instrumentos de cidadania e sua aproximação com o marco regulatório 13.460/2017. A revisão bibliográfica e documental permitiu construir um panorama da produção teórica relacionada à comunicação organizacional e às ouvidorias. Já a adoção da estratégia de estudo de caso (Yin, 2001) justifica-se pela seleção de universidades específicas e da análise dos relatórios de gestão anuais das ouvidorias e dos portais virtuais dessas instituições, no que tange facilidade de acesso à ouvidoria, transparência e cumprimento do que é previsto por lei. Para análise foram então selecionadas: Universidade de São Paulo (USP), Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

Foram considerados os relatórios de gestão de 2025 e na ausência desses, os de 2024 e os sites das ouvidorias dessas instituições. No que diz respeito aos relatórios de gestão, foram observados os dados previstos na Constituição Federal (2017, art. 15): número de manifestações recebidas no ano anterior; motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas; se o relatório é disponibilizado integralmente na internet e facilidades de acesso. É importante mencionarmos que o Manual de Ouvidoria Pública (CGU, 2019), estabelece que a facilidade de acesso às ouvidorias é um direito fundamental do cidadão e um pilar para a participação e o controle social.

Ouvidorias de IES públicas x marco regulatório: aproximações e distanciamentos

No que se refere à transparência, o art. 14 da Lei nº 13.460 (Brasil, 2017) determina que as ouvidorias públicas têm o dever de divulgar anualmente relatórios que apresentem não apenas dados quantitativos, mas também falhas críticas e melhorias implementadas na gestão, em consonância com os princípios de transparência ativa. A Universidade de São Paulo, essas Universidade Estadual de Campinas e a Universidade Federal do Rio de Janeiro cumprem as diretrizes e mantêm seus relatórios atualizados, sendo que USP e UFRJ apresentam um documento que contempla dados de 2022 a 2025. A Universidade Federal de Minas Gerais e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul disponibilizaram apenas os relatórios de 2024, até a data de submissão deste artigo.

Todos os relatórios analisados indicam o número de manifestações recebidas no ano anterior, a análise dos pontos recorrentes e são disponibilizados integralmente na internet. Ao avaliar a entrega em relação às providências adotadas, as ouvidorias disponibilizam abordagens singulares em seus entregáveis, tais como: atuação articulada com comissões de ética (USP), intervenções via redes sociais (UFRJ), reuniões de alinhamento para otimização de fluxo (Unicamp), reconstruções a partir dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 (UFRGS). Vale ressaltarmos que, diferente das demais, a UFMG opta por apresentar seus dados através de links externos citados no relatório. Essa modalidade, embora dificulte a acessibilidade das informações, atende formalmente ao que delibera o marco regulatório.

Referente ao acesso à ouvidoria nos portais, os dados levantados em fevereiro de 2026, revelam que em quatro universidades (USP, UFRJ, UFMG e UFRGS) o link para a ouvidoria se encontrava ao final da homepage dos portais. O portal da Unicamp disponibiliza o link para a ouvidoria no canto superior direito do site, na aba “Comunicação” > “Fale com a Unicamp” > “Ouvidoria”. USP, UFRJ e UFRGS possibilitam mais de um tipo de acesso, por meio de subpáginas localizadas na homepage.

Com base nos critérios propostos por Nielsen e Tahir (2002, p. 19) que definem de fácil acesso as informações que os usuários consigam encontrar sem muito esforço na área de navegação adequada, constatou-se que as ouvidorias analisadas apresentaram difícil acesso nos portais institucionais, uma vez que exigem múltiplos cliques, navegação por menus extensos ou busca manual para serem localizadas, via Portal. Cabe-nos mencionar que é possível acessar a ouvidoria pela busca direta, com melhor facilidade.

Considerações provisórias

As análises preliminares revelam que, embora os portais das IES selecionadas cumpram o dever de transparência e controle social, persistem barreiras de acessibilidade e irregularidades nos relatórios de gestão que dificultam a transparência ativa. Sob a perspectiva do projeto em andamento, as ouvidorias virtuais são espaços comunicacionais de escuta e diálogo, transcendendo a mera recepção de demandas ou o cumprimento burocrático da lei, consolidando-se como ativos de transformação social. Diante desses achados, a continuidade desta pesquisa prevê o envio de questionários aos ouvidores universitários das IES selecionados, visando aprofundar o debate sobre o papel e as especificidades das ouvidorias virtuais universitárias.

Referências

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF: Presidência da República, 2017.

Disponível em: www.planalto.gov.br. Acesso em: 15 fev. 2026.

BRASIL. CGU. Manual de ouvidoria pública. Brasília, DF: CGU, 2019. Disponível em: gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf. Acesso em: 16 fev. 2026.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IASBECK, L. C. Ouvidoria é comunicação. Revista Organicom. São Paulo, ano 7, n. 12, 1. sem. 2010. Disponível em: revistas.usp.br/organicom/pt_BR/article/view/139045/134393. Acesso em: 24 fev. 2026

NIELSEN, Jakob; TAHIR, Marie. Homepage usability: 50 websites deconstructed. Indianapolis: New Riders, 2002.

PORTAIS INSTITUCIONAIS: USP, UNICAMP, UFMG, UFRGS E UFRJ.

QS WORLD UNIVERSITY RANKINGS: Latin America & The Caribbean 2025. Disponível em: www.topuniversities.com/latin-america-south-america-rankings/2025. Acesso em: 15 fev. 2026.

RANKING UNIVERSITÁRIO FOLHA. 2025: ranking de universidades. São Paulo: Folha de S.Paulo, 2025. Disponível em: rnf.folha.uol.com.br/2025/ranking-de-universidades/principal. Acesso em: 15 fev. 2026.

USP. Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral da USP 2022-2025. São Paulo: USP, 2025. Disponível em: www5.usp.br/ouvidoria/. Acesso em: 15 fev. 2026.

Unicamp. Relatório de atividades da Ouvidoria Geral: 2º semestre de 2025. Campinas: Unicamp, 2025. Disponível em: ouvidoria.unicamp.br/relatorios/. Acesso em: 15 fev. 2026.

UFMG. Relatório 2024 Ouvidoria-Geral da UFMG. Belo Horizonte: UFMG, 2024. Disponível em: www.ufmg.br/dgi/relatorios/. Acesso em: 15 fev. 2026.

UFRJ. Relatório Ouvidoria-Geral: apresentação CONSUNI. Rio de Janeiro: UFRJ, 2025. Disponível em: www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/relatorios-29. Acesso em: 15 fev. 2026.

UFRGS. Relatório de Gestão da Ouvidoria 2024. Porto Alegre: UFRGS, 2024. Disponível em: www.ufrgs.br/ouvidoria/. Acesso em: 15 fev. 2026.

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.