

Interação e relevância nas ouvidorias universitárias: Ouvidorias Virtuais Tradicionais x Ouvidorias Virtuais (Re)significadas¹

Manuela Celia LUZ²

Brenda Padilha ANDRADE³

Manuela Gil BENTO⁴

Cleusa Maria Andrade SCROFERNEKER⁵

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

Resumo

Com o avanço tecnológico, as ouvidorias virtuais tradicionais expandiram-se para as redes sociais, ressignificando esses espaços. O estudo investiga a relevância das ouvidorias tradicionais e ressignificadas para as Universidades e seus públicos de interesse. Para tal, foram analisadas as 7 melhores universidades brasileiras de acordo com o Ranking Universitário Folha (RUF) e o Ranking do Ministério da Educação de 2023, por meio de uma pesquisa exploratória (Gil, 2008), desenvolvida mediante técnicas de levantamento bibliográfico e documental e estratégia de estudo de caso (Yin, 2001). Os resultados indicam que as ouvidorias tradicionais garantem respostas estruturadas mesmo que receba manifestações em menor número, enquanto as ressignificadas (Facebook, Instagram, entre outros), que possuem maior relevância para os públicos nesse momento, são subaproveitadas pelas IES.

Palavras-chave

Ouvidoria Virtual Tradicional; Ouvidoria Virtual (Re)significada; Ambiências Digitais, Universidades; Diálogo.

Presença das universidades nas ambiências digitais

As ambiências digitais têm se tornado cada vez mais relevantes no cotidiano das organizações, oferecendo oportunidades de interlocução e relacionamento imediato com seus públicos. Inicialmente, as universidades disponibilizavam espaços de ouvidorias virtuais, frequentemente identificados como “Fale Conosco”, “Contato” ou simplesmente “Ouvidoria”, onde os públicos podiam enviar dúvidas, reclamações,

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

²Estudante de Comunicação Empresarial na PUCRS. E-mail: manuela.luz@edu.pucrs.br - Bolsista CNPq / PIBIC.

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

⁴Estudante de Direito na PUCRS. E-mail: manuela.gil@edu.pucrs.br - Bolsista BPA/PUCRS.

⁵Professora Titular da Escola de Comunicação, Artes e Design - Famedos da PUCRS. Pós-Doutora. Coordenadora do Grupo de Pesquisa GEACOR/CNPq. Bolsista Produtividade CNPq 2. E-mail: scrofer@pucrs.br.

sugestões, entre outros. Com o avanço das tecnologias, as universidades também criaram seus perfis nas redes sociais digitais, que, por sua vez, assumiram então o papel de ouvidoria virtual ressignificada (Scroferneker, Silva e Amorim, 2011). Essa presença criou novas possibilidades de interação imediata com seus públicos.

Estar nesses espaços significa se colocar à disposição da escuta e do diálogo, uma vez que os públicos das Instituições de Ensino Superior (IES) se fazem presentes com a expectativa de serem escutados por meio de mensagens, questionamentos, opiniões e percepções (Scroferneker, Moraes, Bernardo, Dutra e Falavigna, 2018). Afinal, são essas plataformas de convivência instantânea que “[...] transmite[m] publicamente relações, interesses, intenções, gostos, desejos e afetos dos usuários registrados nessas plataformas, em processo de acesso e compartilhamento incessantes e velozes” (Santaella, 2013, p. 112).

Considerando esse contexto, o presente resumo consiste no recorte de um projeto mais amplo, iniciado em 2007⁶, voltado para o estudo das Ouvidorias das Instituições de Ensino Superior Brasileiras. O objetivo principal é discutir a relevância das Ouvidorias Virtuais Tradicionais e das Ouvidorias Virtuais (Re)significadas, traçando comparações entre os dois modelos para compreender suas características, suas semelhanças e diferenças. Diante disso, propõe-se a seguinte questão: qual é a relevância das ouvidorias virtuais tradicionais e das ouvidorias virtuais ressignificadas para os seus públicos de interesse?

O resumo apresenta os resultados das análises comparativas realizadas a partir de dados coletados no Instagram, Facebook e nos Relatórios de Transparência disponibilizados nos portais das ouvidorias universitárias das melhores universidades brasileiras, conforme o Ranking Universitário Folha (RUF) e o Ranking do Ministério da Educação, ambos de 2023. Para a análise, foram consideradas as 5 primeiras colocações de cada ranking. Como algumas universidades não se repetiram, chegou-se a um total de 7 instituições analisadas: UNICAMP, UFMG, UFRGS, UNIFESP, UFSC, USP e UFRJ.

⁶ Sob a responsabilidade da Prof^a Dr^a Cleusa Maria Andrade Scroferneker e que conta com o apoio do CNPq desde essa data.

Trata-se de uma pesquisa exploratória (Gil, 2008), desenvolvida mediante técnicas de levantamento bibliográfico e documental e estratégia de estudo de caso (Yin, 2001). Recorremos ao Paradigma da Complexidade (Morin, 2006, 2005) como método, pois nos permite transitar pelos antagonismos e contradições que marcam a comunicação virtual/virtualizada assumida pelas organizações que demandam, especialmente na contemporaneidade, um pensar complexo.

Ouvidorias Virtuais Tradicionais x Ouvidorias Virtuais (Re)significadas

Com a ampliação dos espaços de interação digital nos últimos anos, as 7 IES analisadas passaram a atuar tanto por meio de ouvidorias virtuais tradicionais quanto em redes sociais digitais, como Instagram e Facebook. Estas últimas, consideradas ouvidorias virtuais ressignificadas, por possibilitarem um espaço de interação entre públicos e universidade. Contudo, mesmo com essa oportunidade de diálogo aberta, a interação mútua ainda não se concretiza.

O cenário das ouvidorias virtuais tradicionais caracteriza-se pela barreira presente para que uma interação genuína aconteça. Isso se dá pelas restrições no momento de realizar seu depoimento - tanto pela limitação de caracteres a serem escritos na mensagem quanto pela caracterização obrigatória da manifestação entre as opções disponibilizadas. Ademais, é possível perceber que as ouvidorias universitárias possuem o cuidado em deixar claro seus objetivos e procedimentos enquanto ouvidoria, ou seja, desejam se fazerem entender enquanto espaços de ouvidoria.

Já o cenário das ouvidorias virtuais ressignificadas é caracterizado pela adoção de um caráter instrumental e informacional, uma vez que a intenção das universidades nesses espaços está sendo antes visibilizar e divulgar as suas ações do que escutar e dialogar. Em 2023, os públicos das IES fizeram mais de 48 mil comentários no Instagram e Facebook, mas apenas 5 mil receberam respostas. Esses números mostram que, embora a interação ocorra, a comunicação, de fato, não acontece (Tabela 1).

Tabela 1:

UNIVERSIDADES	POSTAGENS	CLASSIFICAÇÃO DOS COMENTÁRIOS DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2023 (INSTAGRAM + FACEBOOK)									CLASSIFICAÇÃO DAS INTERAÇÕES		
		ELOGIO	RECLAMAÇÃO	DÚVIDA	CRÍTICA	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO	MARCAÇÃO	EMOTICONS	OUTROS	REATIVA	REATIVA INFORMANTE	MÚTUA
UNICAMP	1466	1504	119	506	364	88	207	959	1647	2042	185	35	26
UFMG	839	1229	249	464	408	65	116	786	1770	1578	2800	40	22
UFRGS	3544	1318	348	1296	730	41	62	1821	1636	1929	72	663	119
UNIFESP	1298	627	133	287	47	38	75	749	562	508	661	4	4
UFSC	914	1059	217	632	1097	109	128	586	1573	1520	463	43	50
USP	1781	1875	213	841	946	181	213	1952	1248	3165	154	1	0
UFRJ	792	1083	371	690	425	74	205	1282	783	1194	7	0	0
TOTAL:	10634	8695	1650	4716	4017	596	1006	8134	9219	11936	4342	786	221

Fonte: Scroferneker, Klein, Luz e Bento (2024) - adaptado pelas autoras

Embora o cenário das ouvidorias virtuais ressignificadas registre um número expressivo de comentários qualificados⁷, as universidades ainda não estabelecem padrões de resposta nem promovem diálogo efetivo com seus interagentes. Por outro lado, as ouvidorias virtuais tradicionais recebem um volume menor de manifestações, entretanto essas plataformas destacam-se pela garantia de que uma resposta será dada (Tabela 2).

Tabela 2:

UNIVERSIDADES	Total de interações OUVIDORIAS RESSIGNIFICADAS	Total de interações OUVIDORIAS TRADICIONAIS
UNICAMP	4830	1970
UFMG	4109	1139
UFRGS	5723	1097
UNIFESP	1715	722
UFSC	4762	Relatório não localizado
USP	7434	1974
UFRJ	4042	Relatório não localizado
Totais (considerando apenas as universidades que possuem relatórios disponíveis)	23811	6902

Fonte: Autoras

A diferença numérica em relação às manifestações/interações evidencia aspectos relacionados à relevância das ouvidorias virtuais tradicionais (6.902 manifestações) em detrimento das ouvidorias virtuais ressignificadas (23.811 manifestações). Essa diferença demonstra que o potencial das ouvidorias ressignificadas não condiz com a forma como as instituições as têm utilizado. Apesar do elevado volume de comentários e interações nessas plataformas, a ausência de um diálogo efetivo evidencia que as universidades ainda não as reconhecem plenamente como espaços dialógicos e comunicacionais propícios à construção de relacionamentos com seus públicos.

⁷ Comentários que se enquadram nas categorias obrigatórias das ouvidorias: Reclamações <> Reclamação, Elogios<>Elogio, Denúncias, Sugestões<>Sugestão, Informações<>Solicitações e Dúvidas, Simplifique, Outros <> Outros.

Conclusões provisórias

Até o momento, embora as redes sociais digitais tenham ampliado a expressividade numérica das interações, as instituições ainda enfrentam o desafio de transformar esses ambientes em espaços verdadeiramente dialógicos. A possibilidade das ouvidorias virtuais ressignificadas se estabelecerem como espaços de escuta e diálogo permanece subaproveitada, enquanto as ouvidorias tradicionais, embora mais estruturadas em suas respostas, sofrem com a limitação de interação. As manifestações dos/as interagentes nas ouvidorias tradicionais e nas ouvidorias virtuais ressignificadas demandam uma análise cuidadosa e criteriosa por parte das IES, visto que podem auxiliar em tomadas de decisão mais assertivas voltadas para os interesses dos seus públicos. Essa é, talvez, uma das principais contribuições da pesquisa.

Referências

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

MORIN, Edgar. *Introdução ao pensamento complexo*. Trad. Eliane Lisboa. Porto Alegre: Sulina, 2006.

SANTAELLA, Lúcia. *Comunicação ubíqua: repercussões na cultura e na educação*. São Paulo: Paulus, 2013.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade; SILVA, Diego Wander; AMORIM, Lidiane. Redes sociais: 'novas' modalidades de 'ouvidorias' virtuais. *INTERCOM NACIONAL*, 2011. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2011/resumos/R6-2149-1.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2025.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade; MORAES, Fernanda Luz; BERNARDO, Aurea Araújo; DUTRA, Yasmin; FALAVIGNA, Francielle Benett. As organizações e as mídias: um estudo sobre a caterpillar. Anais do XII Congresso Abrapcorp 2018. Goiânia: XII Congresso Abrapcorp. 2018.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade; KLEIN, João Vitor; LUZ, Manuela Celia; BENTO, Manuela Gil. *As marcas discursivas nas apresentações de Ouvidorias Virtuais Tradicionais das melhores Universidades brasileiras*. *INTERCOM NACIONAL*, 2024. Disponível em: <<https://sistemas.intercom.org.br/pdf/submissao/nacional/17/06282024193738667f3b323008d.pdf>> Acesso em: 10 mar. 2025.

YIN, Robert. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Trad. Daniel Grassi. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.