
UNIVERSIDADE PÚBLICA, ORGANIZAÇÃO COMUNICANTE: afetações entre público e privado nas interações online de agentes da universidade ¹

PUBLIC UNIVERSITY, COMMUNICATIVE ORGANIZATION: affectedness between public and private in online interactions of university agents

Caroline Casali²
Janaína Gomes³
Ana Luisa Vahl Dias⁴

Resumo: Este texto tem por objetivo analisar as afetações entre o caráter público da universidade e sua condição de organização comunicante na sociedade em mediatização, especialmente quando seus agentes conferem caráter pessoal as suas inscrições no debate de práticas organizacionais em sites de redes sociais. Para isso, selecionamos como caso de análise as interações de agentes da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) - dentre os quais seu então reitor – realizadas por ocasião da denúncia de uma estudante sobre supostas práticas docentes inadequadas em um grupo não oficial de debate sobre assuntos da UFPEL no Facebook. A análise empreendida aponta para afetações entre a defesa de objetivos particulares dos agentes da organização e o caráter público da universidade, especialmente porque há, nas interações analisadas, a identificação do investimento na personalização da política e a deslegitimação de espaços de deliberação coletiva.

Palavras-Chave: Comunicação organizacional. Universidade pública. Comunicação pública.

Abstract: The goal of this text is to evaluate the affectedness between the public side of the university and its condition as a communicative organization in the society in mediatization, especially when its agents set a personal view in its texts on social media. For that, we picked to study the interaction of the Federal University of Pelotas (Brazil) agents, including the actual dean,

¹ Trabalho apresentado ao Grupo de Trabalho Comunicação Pública e Institucional da 9ª Edição do Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política (9ª COMPOLÍTICA), realizado em formato remoto, de 24 a 28 de maio de 2021.

² Professora Adjunta do Centro de Ciências Socio-Organizacionais da Universidade Federal de Pelotas; Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos; carolcasali@gmail.com.

³ Professora Associada do Departamento de Ciências da Comunicação da Universidade Federal de Santa Maria – campus de Frederico Westphalen/RS; Doutora em Agronegócios pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul; jgomes.fw@ufsm.br.

⁴ Graduanda no Curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal de Pelotas; vahl.ana@outlook.com.

carried out by denunciation of a student about doubtful teaching practices in a non-official debate group regarding the university on Facebook. The analysis done concluded to affectedness between the defence of personal goals of the organization's agents and the public side of the university, especially because the output of the interactions analysed showed the investment in personalizing the policy and delegitimizing spaces for collective deliberation.

Keywords: *Organizational communication. Public university. Public communication.*

1. Introdução

Diante da crise sanitária que abalou o mundo, em 2020, uma das primeiras ações das instituições do Poder Público brasileiro foi a adaptação de práticas e processos ao trabalho remoto, buscando atender à demanda pelo distanciamento social. As universidades públicas – como instituições de ensino e ciência – passaram a operar remotamente desde que deflagrada a pandemia de COVID-19 pela Organização Mundial da Saúde (OMS), em março de 2020. Nessa adaptação ao trabalho remoto, a comunicação entre os agentes da universidade, que já acontecia via sites de redes sociais, se intensificou nesses espaços. Este texto tem por objetivo analisar as afetações entre o caráter público da universidade e sua condição de organização comunicante na sociedade em midiatização, especialmente quando e porque seus agentes priorizam ações de caráter pessoal na discussão de práticas organizacionais em sites de redes sociais. Para isso, selecionamos como caso de análise as interações de agentes da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) - dentre os quais seu então reitor – em um grupo não oficial de debate sobre assuntos da UFPel no *Facebook*, a partir da denúncia de uma estudante sobre supostas práticas docentes inadequadas durante o ensino remoto empreendido em função da pandemia.

Para isso, primeiramente, situamos a comunicação da universidade pública no bojo da comunicação organizacional e da comunicação pública; depois, contextualizamos a presença dos agentes das universidades em sites de redes sociais e revisitamos as características das interações nesses espaços; e, por fim, analisamos o caso selecionado buscando elementos que elucidem as afetações entre o caráter

público da universidade e as ações de caráter pessoal de seus agentes em sites de redes sociais.

2. A comunicação organizacional e a comunicação pública da universidade

Marcos Simeone Henriques (2019) designa três dimensões institucionais pelas quais podemos entender a comunicação das universidades: universidade como organização, como comunidade e como projeto. Na dimensão organizacional, entendemos que a universidade é uma organização formal e complexa ou, como compreendem Rudimar Baldissera e Bruno Vinhola (2020, p. 25), uma organização como “construção social realizada por sujeitos em interação, a partir de uma ordem social criada (intenção) em torno de objetivos comuns e que, para isso, desenvolvem regras e normas de gestão frente perturbações endógenas e exógenas”. Os objetivos em torno da universidade pública brasileira se relacionam a ensino, pesquisa, extensão e inovação e regem suas regras e normas a observação aos princípios da legalidade, impessoalidade e publicidade, pilares da organização pública.

Enquanto organização, a universidade enfrenta o problema da visibilidade midiática e é “instada a tratar com as demandas da imprensa (diante de uma gramática especializada do jornalismo e de protocolos específicos para lidar com os seus agentes), propor e administrar uma imagem pública e a proteger sua reputação” (HENRIQUES, 2019, p. 89). Nesse sentido, busca controlar o que Baldissera (2009, p. 118) ordena como *organização comunicada* – aqueles processos de comunicação autorizados, planejados, “muitas vezes orientados ao auto-elogio”.

Mas a universidade como organização também está sujeita a outras afetações que derivam dos processos de midiaticização da sociedade, caracterizados pela sofisticação das tecnologias de comunicação e, especialmente, pela capacidade de apropriação de técnicas e lógicas midiáticas por qualquer ator social - amplificando na enésima potência as possibilidades de acesso às informações e manifestações públicas. Em midiaticização, amplia-se a exposição da universidade no nível de *organização comunicante*, que compreende “todo processo comunicacional que se atualiza quando, de alguma forma e em algum nível, qualquer sujeito (pessoa, público)

estabelecer relação com a organização” (BALDISSERA, 2009, p. 118). Esse nível da comunicação que escapa ao controle e ao planejamento apresenta particularidades em relação às universidades, na consideração da dimensão institucional da universidade como comunidade (HENRIQUES, 2019) e, mais que isso, na compreensão de que a comunidade formadora da universidade pública brasileira tem, ainda, um compromisso com a democracia.

Eugênia Mariano da Rocha Barichello (2001) reconhece a universidade como uma *comunidade do saber*, entendendo que mesmo desenvolvendo papéis tão diferentes, docentes, discentes e servidores técnico-administrativos compõem em coesão “um campo de sociabilização, como um refazer contínuo do ideal de universidade” (BARICHELLO, 2001, p. 138). Nesse sentido, apesar das tensões e ambiguidades desses públicos com interesses tão distintos, “é evidente que a coesão institucional necessita se manter, a partir de esforços de Comunicação, ou seja, de propor elementos comuns de identificação” (HENRIQUES, 2019, p. 92). A coesão institucional na universidade pública requer a compreensão de que o interesse público é princípio de sua organização. Nesse sentido, os agentes da universidade pública são públicos constituintes dessa complexa organização e não clientes cujos interesses particulares devem ser satisfeitos em qualquer tempo ou espaço. Enquanto público constituinte, a responsabilidade de cada agente da universidade reside também na defesa da instituição pública e em seu fortalecimento como tal.

Em regimes democráticos, a comunicação das universidades públicas se relaciona ao interesse público quando promove o conhecimento pela divulgação científica, quando dialoga com a sociedade em trocas com as comunidades locais e quando fomenta espaços de informação e participação de seus agentes, promovendo a formação do cidadão e contribuindo, assim, na sustentação da própria democracia. Maria Helena Weber (2017, p. 23) lembra a hipótese da comunicação pública como “instância que abriga o conceito e a práxis capazes de imprimir qualidade às democracias” e a universidade pública brasileira é uma instituição com poder de formação do cidadão, logo, com responsabilidade democrática.

Em uma terceira instância, a comunicação da universidade também a promove enquanto projeto – de saber, de ciência, de sociedade, de nação (HENRIQUES,

2019). Para Angelo Brigatto Ésther (2019), a trajetória da universidade brasileira é marcada por seu baixo protagonismo institucional e por seu condicionamento a ordenamentos externos. Por isso, para o autor, um dos principais desafios da universidade é o de assumir um protagonismo político em defesa de sua atuação. Esse protagonismo depende do aperfeiçoamento do sistema democrático no interior da própria universidade. Sem espaços e mecanismos de promoção da diversidade no debate público não há negociação sobre o projeto de universidade que se deseja, logo, também sobre o projeto de sociedade que a universidade ajuda a promover.

Henriques (2019) considera que as três dimensões institucionais da comunicação da universidade – organização, comunidade e projeto - são igualmente importantes e devem ser pensadas de maneira integrada. “Dessa forma, uma política de Comunicação da Universidade voltada para apenas uma ou outra dimensão e, dentro dela, apenas para alguns desses aspectos, acaba por ser, obviamente, muito precária” (HENRIQUES, 2019, p. 96). O autor ainda complementa que, considerando os ideais do projeto de universidade – e ressaltamos, aqui, especialmente os objetivos da universidade pública em relação aos ideais democráticos - é mais coerente pensar na comunicação institucional das universidades como algo *disseminado*, envolvendo todos os seus componentes e em consonância com o fenômeno mais geral da midiatização (HENRIQUES, 2019). Nesse contexto, ao se tratar da universidade pública, a prática da *organização comunicante* se espraia.

Entender que a sociedade está em processo de midiatização significa dizer que os atores e instituições, ao dominar as lógicas de produção midiática, acionam dispositivos de interação - espaços e modos de uso caracterizados não apenas por regras institucionais ou tecnologias da comunicação, mas especialmente por estratégias e agenciamentos táticos locais (BRAGA, 2011). Dentre essas estratégias e agenciamentos táticos estão as inscrições de agentes da universidade em sites de redes sociais, produzindo interações fora dos espaços protocolares de comunicação da universidade. Essas inscrições, sob perfis pessoais em sites de redes sociais, colocam em interação agentes da universidade pública – também responsáveis por sua comunicação - a dialogar sobre temas relacionados à sua organização em espaços não oficiais de deliberação. São inscrições que já resultam de afetações entre

organizações em midiatização e produzem, ainda, outras tantas afetações entre o caráter público das interações nas universidades públicas e o caráter pessoal das ações em sites de redes sociais.

3. As dinâmicas das interações online entre interesses público e privado

Os sites de redes sociais - tal como *Facebook*, *Twitter* e *Instagram* – permitem que atores sociais construam perfis públicos ou semipúblicos e, a partir destes perfis, criem conexões com outros atores. Raquel Recuero (2009; 2017) aponta que, ao contrário das interações orais, que desaparecem após sua locução, as conversações e trocas online são menos fluidas, mais estáveis e mais permanentes e deixam rastros que podem ser recuperados e replicados. As interações online são caracterizadas, então, por sua permanência, buscabilidade, replicabilidade e escalabilidade, ou seja, pelo potencial de alcance e multiplicação de seus registros (RECUERO, 2017). “Esses dois elementos, persistência e replicabilidade, são chave para que as informações publicadas nessas redes também sejam facilmente escaláveis, ou seja, possam rapidamente percorrer toda a estrutura das redes, de modo ‘viral’” (RECUERO, 2017, p. 1).

Em função dessas características, também as dinâmicas dos grupos são diferentes em espaços online. Recuero (2017, p. 15) lembra que as “audiências são invisíveis”, uma vez que as interações online não estão restritas às audiências imediatamente discernidas ou identificadas. Além disso, porque as interações são permanentes e replicáveis, pode haver “colapso dos contextos”, uma vez que as interações podem ser retiradas de seu contexto original e replicadas em outros. “Esse descolamento do contexto poderia, por exemplo, aumentar o potencial para conflitos das interações desses grupos” (RECUERO, 2017, p. 15). A dinâmica dos grupos em espaços online também passa pelo “apagamento ou borrimento das fronteiras entre o público e o privado” pela dificuldade em demarcar as fronteiras das interações tipicamente dadas em diferentes redes sociais. “Essa confusão acaba por expor os atores, aumentando a percepção de intimidade e sua participação pela rede” (RECUERO, 2017, p. 16).

A rigor, a universidade pública brasileira é uma organização intencionalmente construída e reconstruída para atingir objetivos específicos relacionados ao ensino, pesquisa, extensão e inovação, por meio de estrutura e processos com elevado grau de complexidade e que visam ao atendimento do interesse público. A comunicação da universidade, nesse sentido, deve observar o caráter público de sua natureza, informando e produzindo espaços de participação em respeito aos princípios de legalidade, impessoalidade e publicidade, que sofrem afetações pelas dinâmicas das interações online, marcadas pelo borramento de fronteiras entre público e privado, pelas audiências invisíveis e pelo colapso de contextos.

Buscando analisar as afetações entre as dinâmicas das interações em sites de redes sociais e o caráter público das universidades públicas brasileiras, analisamos as inscrições de agentes da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) em um grupo privado do *Facebook*, observando, particularmente, as interações derivadas da denúncia de uma estudante da UFPel sobre supostas práticas docentes inadequadas no Ensino Remoto Emergencial (ERE)⁵, adotado em função da necessidade de distanciamento social durante a pandemia de COVID-19.

4. Interações online de agentes da universidade: entre o caráter pessoal das ações e a comunicação pública

A concepção que se deve ter de Universidade hoje, na sociedade contemporânea e global, é a da “nova Universidade”, sem fronteiras, caracterizada como instituição aberta, que interage com a sociedade, os cidadãos, a mídia e o sistema produtivo. É a Universidade que extrapola os “muros” e as “ilhas do saber”, para chegar ao cidadão comum, utilizando todos os meios de Comunicação disponíveis. (KUNSCH, 2019, s/p).

A abertura das universidades por meio de processos de comunicação em consonância com a sociedade em midiaticização, defendida dentre outros autores por Margarida Krohling Kunsch (2019), Barichello (2001; 2019) e Henriques (2019), é importante para o diálogo com comunidades locais e para a divulgação científica mais

⁵ A Universidade Federal de Pelotas adotou o Ensino Remoto Emergencial (ERE) como modalidade de ensino não-presencial, em setembro de 2020, em função da Portaria MEC nº 544, de 16 de junho de 2020, que dispôs sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais, no Brasil, enquanto durasse a situação de pandemia da COVID-19.

democrática. Não se trata aqui de questionar os objetivos e práticas desta abertura das “ilhas do saber” ao cidadão comum. O objeto da problematização que levantamos diz respeito à forma como agentes da universidade pública se inscrevem em espaços online para discutir temas concernentes às práticas organizacionais em espaços não-oficiais e, por causa do viés pessoal em suas ações, produzem estranhamentos em relação ao caráter público das práticas da universidade pública.

Iniciamos contextualizando que a gestão 2017-2020 da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) definiu como objetivo central de sua administração melhorar as condições de vida e de estudo dos alunos que, de acordo com o então reitor, Pedro Curi Hallal, seriam a “razão de existir da Universidade” (HALLAL, 2021a, s/p). Dentre as práticas adotadas em relação a este objetivo estão as interações entre estudantes e membros da gestão por meio de perfis pessoais em sites de redes sociais, especialmente em um grupo privado no *Facebook*, que é administrado por estudantes da UFPel e contava, em dezembro de 2020, com 40 mil participantes, dentre os quais estudantes e servidores da UFPel e outros atores não diretamente relacionados à Universidade. Esse grupo, portanto, não é considerado um espaço formal de deliberação da UFPel, mas ganhou legitimidade como dispositivo interacional para seus públicos constituintes.

A importância conferida pela gestão 2017-2020 da UFPel às interações online ficou evidente na fala de despedida do reitor por ocasião da posse da nova gestão, em janeiro de 2021, quando afirmou que um dos ganhos simbólicos de sua gestão foi o sentimento de pertencimento, caracterizado, segundo ele, especialmente pelas menções da Universidade em sites de redes sociais. Hallal (2021b, s/p) afirmou que a “UFPel tá on”, parafraseando a professora licenciada e prefeita de Pelotas/RS, Paula Mascarenhas, e justificou o sentimento de pertencimento dizendo que “Hoje, as pessoas vestem literalmente a nossa camiseta, tiram *selfies* nos letreiros, comentam com orgulho cada vez que a UFPel é mencionada nas redes sociais, quando aparece na TV, participam até da rinha de universidades” (HALLAL, 2021b).

Essa contextualização sobre a importância conferida pela gestão às interações online importa para justificar que o caso analisado não é exceção nas práticas adotadas por aquela gestão. Com frequência, nos quatro anos de mandato, o reitor

foi instado a responder às demandas de estudantes no grupo do *Facebook* e, algumas vezes, se propôs a resolver as demandas pessoalmente ou mencionou em comentários outros membros da gestão que pudessem resolver as questões levantadas. Como exemplo dessas interações, o Estudante A⁶ solicitou, em 2017, uma série de informações em relação a auxílios estudantis, marcando o reitor e outros membros da gestão na postagem:

Pedro Hallal, estou muito feliz pelo cuidado que está sendo dado aos calouros, parabéns mesmo! Porém, os alunos veteranos também estão precisando de cuidados nos seguintes aspectos: 1) ninguém recebeu a quarta e última parcela referente a dezembro do auxílio pedagógico (que deveria ter sido paga em jan). 2) as aulas voltaram e o auxílio transporte não foi creditado nos cartões dos bolsistas ainda. Quem vai pagar pelos gastos que já estão tendo para ir e voltar das aulas? Sem o cartão cada passagem custa 3.25 e depois a PRAE só insere 1.30 no cartão, assim é bem ruim. Por fim, antes de vir te pedir para interceder por nós aqui, já conversamos entre nós no grupo dos bolsistas, também já enviamos email para o prof Mário e pro Vagner. Mas não conseguimos obter uma resposta e ação sobre essas questões. Bom trabalho e agradeço desde já porque sei que vais vir com uma possível solução para cada ponto (ESTUDANTE A).

Outros estudantes foram acrescentando solicitações nos comentários desta postagem:

Pedro Hallal, também o assunto sobre o resultado dos Recursos referentes ao edital de Benefícios da PRAE 2016/01 que até hoje não saiu o resultado. (ESTUDANTE B).

Também importante falar do auxílio pré-escolar referente ao mês de janeiro e fevereiro, alegam que estamos em casa com nossos filhos, por isso não precisamos receber nestes meses, e com as aulas iniciando hoje, como fica?? (ESTUDANTE C).

O reitor respondeu aos comentários indicando um membro da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) para resolver as demandas e, prontamente, os estudantes agradeceram: “Obrigado Pedro Hallal, o Mario enviou email” (ESTUDANTE A). Interações deste tipo se repetiram no decorrer dos quatro anos de gestão, contudo nem sempre com resultados positivos para a coesão dos diferentes públicos constituintes da Universidade. O caso que escolhemos para análise é um destes exemplos, especialmente porque se dá em um momento de processos

⁶ Todas as declarações citadas de estudantes ou membros da gestão foram acessadas no grupo do *Facebook*, disponível em: <https://www.facebook.com/groups/ufpel>. Acesso em: 02 de dezembro de 2020.

tentativos em relação às práticas de ensino-aprendizagem, na adoção do Ensino Remoto Emergencial (ERE) pela UFPel.

Em 26 de novembro de 2020, uma estudante de graduação (doravante ESTUDANTE D) da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) fez uma postagem no grupo privado no *Facebook*, denunciando práticas de uma docente que considerou inadequadas. A postagem da estudante iniciou com o desabafo “Oi gente, vim trazer para vocês minha indignação já que nada provavelmente vai ser feito em relação a isso...” (ESTUDANTE D) e continuou descrevendo sua experiência com as práticas de uma professora em particular e sua monitora no ERE, em um relato com mais de 50 linhas. A postagem ainda apresentou *prints* de mensagens trocadas entre a professora e a Estudante D por e-mail e pelo sistema de comunicação interno da Universidade. Dentre os trechos que a Estudante D expressou na postagem, estão:

“bom como já viram ela me respondeu bem na defensiva sendo que mandei na maior inocência avisando pra ela e questionando a data”. (ESTUDANTE D).

“Desta vez eu mandei um e-mail um tanto indignada pois nessa altura eu já estava me sentimento injustiçada e perseguida, porque meus colegas com os mesmos erros estavam recebendo 9,0 9,5 (?) (print do diálogo)”. (ESTUDANTE D).

“então gente por fim deixo aqui minha indignação por essa “profissional” que claramente fez tudo isso de birra pois pós meu questionamento das notas ela DIMINUIU a do segundo trabalho de 5,0 para 4,5 porém o outro que estava 100% correto (dito pela monitora) ela em nenhum momento arrumou minha nota ainda me deixou um recadinho final... hahahaah”. (ESTUDANTE D)

“Enfim deixo aqui minha indignação pois estou me sentindo injustiçada, perseguida e prejudicada. Eu nunca tive medo de ninguém pois acho que nós como alunos devemos SIM questionar o que achamos que está errado! Pelo jeito ela não gosta de ser questionada e contrariada...” (ESTUDANTE D)

Esta postagem recebeu 95 comentários nos seis primeiros dias da publicação e o que apresentamos, a seguir, é a Análise de Conteúdo (BARDIN, 2011) desses comentários. Em um primeiro movimento de pré-análise, os comentários foram explorados sistematicamente a fim de estabelecer categorias de conteúdos dessas manifestações. Depois disso, em uma segunda etapa de análise, foi mensurada a frequência de cada categoria, resultando na Tabela 1.

TABELA 1

Categorias dos conteúdos abordados nos comentários da postagem e frequência decrescente de menções dessas categorias.

Categoria	Menções
Críticas à docente mencionada	21
Críticas a docentes da UFPel no geral	15
Marcações de outros perfis	13
Recomendação de trâmites para denúncia na UFPel	11
Comentários de função fática (<i>up</i> etc)	10
Defesa da monitora mencionada	9
Crítica às práticas da UFPel no geral	7
Defesa da Estudante D	7
Estímulo à violência contra docentes	6
Crítica à forma da postagem	3
Elogio a docentes da UFPel no geral	1

FONTE – ELABORAÇÃO PRÓPRIA, 2021.

Para fins da análise que interessa a esse trabalho – das afetações entre o caráter pessoal das ações e o caráter público das práticas da universidade em interações online –, vamos focar nas quatro categorias mais presentes nos comentários (Críticas à docente mencionada; Críticas a docentes da UFPel no geral; Marcações de outros perfis; e Recomendação de trâmites para denúncia na UFPel) e observar, ainda, os conteúdos dispostos sob as categorias Estímulo à violência contra docentes e Críticas às práticas da UFPel.

O conteúdo mais frequente nos comentários da postagem diz respeito a críticas pessoais e sobre práticas docentes atribuídas à professora mencionada pela Estudante D. Este conteúdo está presente em citações como:

To acompanhando aqui pra saber o nome da professora. Pois eu tranquei uma matéria dela... Pra não tentar arrumar confusão. (ESTUDANTE E).

Fiz reclamação da mesma professora e nada fizeram, toquei no mesmo assunto de ela pedir um monte de materiais (...) de ela ser grossa e ficar se vangloriando de comprar coisa na gringa (...) (ESTUDANTE F)

Não precisa nem do nome pra saber quem é. Figura insuportável (...). (ESTUDANTE G).

Ela é exatamente assim mesmo pra pior! Uma ridícula sem escrúpulos algum, uma soberba maior do mundo (ESTUDANTE H).

A postagem abriu espaço, ainda, para o desabafo de estudantes em relação a experiências com outros docentes da UFPel, categoria que contabilizou 15 menções, como em:

Infelizmente os alunos nunca são ouvidos, professores desse estilo aí sempre passam por cima e fica por isso mesmo (...) (ESTUDANTE I).

Isso acontece em muitos cursos, aconteceu com uma colega, neste caso, a professora tentava ferrar a vida dela, porque ela trabalhava e chegava 10min atrasada na aula (...). (ESTUDANTE J).

Professores assim é o que mais temos na UFPel, infelizmente. Acho que eles ainda não entenderam que são pagos pra ensinar e não julgar, ofender ou passar por cima dos alunos (...). (ESTUDANTE K).

As interações dos estudantes na postagem demonstram a coesão de uma categoria que troca experiências e dicas de como proceder em situações parecidas. Dentre essas dicas, estão sugestões de trâmites para denúncias formais nas mais diversas instâncias da UFPel, categoria mencionada 11 vezes, em manifestações como:

Faz reclamação na ouvidoria da UFPEL. Qualquer coisa me chama que te explico como funciona. (ESTUDANTE L).

(...) pelo o que eu sei é proibido por lei que monitores façam esse tipo de atividade, talvez fosse interessante tu correr atrás disso até pq tens os prints tudo e entrar com um processo. Espero que consiga resolver a situação! ((ESTUDANTE M)

Procura teus direitos no Conselho administrativo da ufpeL.... (ESTUDANTE N).

Nesses casos podem fazer um abaixo assinado, encaminhar a coordenação, pedir uma reunião urgente com o colegiado, se nao der, entrar com um PAD, depois para o MP... (ESTUDANTE O).

Os estudantes reconhecem, nessas manifestações, a existência de procedimentos formais da Universidade para a resolução de demandas estudantis e, nesse aspecto, o espaço online importa no sentido de proporcionar a socialização desses trâmites, contribuindo para os princípios de publicidade e legalidade do serviço público. Além disso, a consideração desses trâmites formais indica a preocupação com o caráter coletivo das decisões na Universidade, o que importa na construção do senso de comunidade e na defesa da universidade pública.

Por outro lado, relatos de alguns estudantes sobre a ineficiência deste tipo de denúncia formal em Colegiados ou Ouvidoria, como da Estudante P, para quem “Na grande maioria das vezes, não adianta muito”, revelam a deslegitimação dessas instâncias, o que pesa sobre a imagem organizacional, especialmente pelo caráter de permanência e replicabilidade (RECUERO, 2017) dessas publicações em sites de redes sociais.

Em que pese, também, as interações online em suas características de borramento de fronteiras entre o público e o privado e de audiências invisíveis (RECUERO, 2017), a permanência de falas que refletem experiências e objetivos particulares na postagem também repercute sobre a imagem organizacional e sobre o relacionamento de seus agentes. É visto que “além do(s) objetivo(s) comum(ns), nas interações que estabelecem, os sujeitos também atualizam seus objetivos particulares, tornando as organizações mais complexas” (BALDISSERA; VINHOLA, 2020, p. 25). Nos comentários da postagem está presente, ainda, o Estímulo à violência contra docentes, prática que – por mais particular que seja – repercute negativamente sobre a imagem da organização, sobre a segurança de seus públicos constituintes e sobre o senso de comunidade.

Se ouvidoria não der certo, faça os desenhos na porta do carro dela usando uma faca e fure os pneus, certamente ela irá repensar nas atitudes (ESTUDANTE Q).

O diálogo é sempre bom, mas por sorte existe a violência (ESTUDANTE Q).

Eu tive uma praga assim no meu caminho, e ainda era substituto. Era um infeliz. (ESTUDANTE R).

A consideração da *organização comunicante* permite inferir que essas falas não controladas, não planejadas, demandam movimentos da organização com vistas a trabalhar suas repercussões.

Essa compreensão permite dar relevo aos processos dialógico-recursivos, pois atenta para a possibilidade e fertilidade de ocorrência de relações comunicacionais que escapam ao planejamento (e controle), inclinadas a assumir mais potência para perturbar a ordem posta (organização, cultura organizacional, organização comunicada) tendendo a forçá-la a movimentos de (re)organização. (BALDISSERA, 2009, p. 118-119).

Diante da necessidade desses movimentos de (re)organização, cabe analisar mais atentamente as inscrições dos membros da gestão 2017-2020 nos comentários da postagem. Entende-se que, ao considerar os agentes da universidade pública como seus públicos constituintes, estudantes também são responsáveis pela imagem organizacional e seus discursos repercutem sobre ela. Mas os membros da gestão ocupam um lugar de destaque na produção de sentidos sobre a organização, porque foram escolhidos para representar seus pares com o fim de priorizar os objetivos coletivos e essa escolha os autoriza a falar em nome da organização. Por isso, interessa observar a inscrição do então reitor da Universidade – e de outros membros de sua gestão - nas interações que aconteciam por ocasião daquela postagem. Os conteúdos que mais circulavam nos comentários, até então, diziam respeito a críticas aos docentes da Universidade, à recomendação de trâmites oficiais para resolução do problema mencionado, mas, também, à deslegitimação das instâncias coletivas da Universidade – com o que o reitor contribuiu pelo viés pessoal que deu a sua inscrição nos comentários.

A estratégia de marcar perfis em comentários de sites de redes sociais é bastante utilizada nas postagens deste grupo da UFPel no *Facebook* e ganhou força com a disposição daquela gestão em responder individualmente a essas marcações. Quando a publicação já somava mais de 50 comentários, a própria estudante que realizou a postagem mencionou Pedro Hallal nos comentários, demandando seu posicionamento sobre o caso. Mais tarde, outro estudante também demandou um posicionamento da Reitoria: “Pedro Hallal Reitor, o que a UFPel pode fazer a respeito disso?” (ESTUDANTE S) e, naquele mesmo dia, outro comentário mencionou não apenas o reitor, mas também os quatro integrantes da chapa vencedora da consulta informal para a nova gestão – apoiada por Pedro Hallal. O reitor respondeu, então, à Estudante D usando seu perfil pessoal no *Facebook*: “Atento e vou fazer contato direto contigo”. E um dos membros da nova gestão também se posicionou no comentário em que havia sido citado: “Pedro Hallal está respondendo. Estamos atentos.”.

Baldissera (2009, p. 119/120) lembra que toda comunicação que diz respeito à organização é considerada comunicação organizacional “mesmo que, quando das práticas, seja necessário proceder a algumas simplificações no sentido de dar

agilidade aos processos”. Quando o então reitor, acionado como autoridade máxima da Universidade, respondeu à postagem da Estudante D, legitimou aquela comunicação como organizacional e colaborou na produção de sentido de um espaço adequado para tal denúncia. Ele não citou, como fizeram 11 estudantes, os trâmites oficiais para que a queixa fosse realizada; não acionou colegiados ou outros órgãos competentes para manifestação; não chamou a atenção para o fato de que há exposição de material de uso restrito naquela postagem; não comentou a incitação à violência ali acionada; não defendeu a categoria docente dos comentários que generalizavam as práticas e competências dos professores da Universidade; não comentou a deslegitimação das regras da UFPel – aliás, ele mesmo deslegitimou as instâncias regimentadas da Universidade ao acionar o contato privado em um site de rede social para resolução de um problema que seria de deliberação coletiva. E, ao citar “Atento”, pareceu confirmar que tudo o que está exposto na postagem e em seus comentários está sob sua vigilância - existe e é digno de sua atenção particular.

Em observação aos princípios de legalidade, publicidade e impessoalidade, a Universidade como organização pública estabelece via regimento as instâncias responsáveis pela demanda de cada categoria e há possibilidades de recursos diante de demandas não atendidas. O então reitor, na ocasião, não citou esses trâmites, mas considerou a função de avaliar particularmente a denúncia – como se ao reitor coubesse a vigilância e o controle individual sobre todo e qualquer processo na Universidade. Assim, assumiu o protagonismo político, personalizando a gestão da UFPel, deslegitimando as práticas institucionais: os colegiados de curso que deveriam responder à demanda, os conselhos que avaliam seus recursos, a ouvidoria que recebe e avalia queixas de seus agentes e os professores mencionados não são acionados para manifestarem-se - até porque não se trata ali de uma instância formal de deliberação. Dessa forma, o então reitor confere caráter pessoal a sua ação, porque toma para si a responsabilidade pela resolução do problema, produz sentido de proximidade com os estudantes - especialmente com a Estudante D – ao mesmo tempo em que desmobiliza os movimentos em defesa das ações coletivas e colegiadas, que foram mencionadas 11 vezes por diferentes estudantes.

Na dinâmica das interações online, que se caracteriza também pelo borramento entre o público e o privado, há afetações entre o caráter pessoal das ações de agentes da Universidade, em especial do então reitor, e o caráter público da comunicação da Universidade. Enquanto o caráter pessoal das inscrições do reitor o coloca no centro daquelas interações como quem é capaz de resolver o problema exposto, a Universidade como instituição – em seus agentes, regramentos e práticas – é deslegitimada. E daí decorre que essa prática de comunicação organizacional não prioriza a dimensão da universidade como comunidade ou projeto (HENRIQUES, 2019), uma vez que expõe elementos de cisão em vez de fomentar “elementos de identificação” em defesa da atuação da Universidade (ÉSTHER, 2019) e, no lugar de fortalecer os espaços coletivos de participação tão caros à democracia, investe na personalização das ações.

5. Considerações finais

O então reitor da Universidade Federal de Pelotas, em sua despedida por ocasião da posse da nova Reitoria, em janeiro de 2021, afirmou que em sua gestão a UFPel esteve na vanguarda de uma “democracia de altíssima intensidade” (HALLAL, 2021b). Mas as interações online aqui analisadas apontam para o investimento na personalização da política e para a deslegitimação de espaços de participação democrática e de deliberação coletiva, resultando na identificação de inscrições em sites de redes sociais mais voltadas à projeção pessoal do que ao interesse público.

Dessa forma, as interações da gestão da Universidade com os estudantes revelam afetações entre o caráter pessoal das ações dos agentes da organização e o caráter público da universidade, especialmente quando e porque há prioridade de objetivos particulares desses agentes em detrimento de ações colegiadas. O caráter pessoal das ações em sites de redes sociais, assim, desmobiliza os movimentos em defesa das instâncias coletivas na Universidade e mascara a necessidade de fortalecimento dos espaços já existentes e a formação de novos espaços democráticos de debate, participação e deliberação sobre as práticas da e na universidade pública.



Referências

- BALDISSERA, R. Comunicação organizacional na perspectiva da complexidade. **Organicom**, v.6, n.10-11, abril, 2009, p.115-120.
- BALDISSERA, R.; VINHOLA, B. Midiatização e comunicação organizacional: aproximações tentativas. **Animus – Revista Interamericana de Comunicação Midiática**, v.19, n.39, 2020. p.22-39.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BARICHELLO, E. M. M. da R. **Os 50 anos da Nova Universidade**. Santa Maria: Ed. UFSM, 2012.
- BARICHELLO, E. M. M. da R. A comunicação da universidade: legitimação, territorialidades e identidades institucionais. IN: MUSSE, C. F. (Org.). **Comunicação e Universidade**. Curitiba: Appris, 2019. p.65-86.
- BRAGA, J. L. Dispositivos Interacionais. Trabalho apresentado ao Grupo de Trabalho Epistemologia da Comunicação, do **XX Encontro da Compós**, na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, de 14 a 17 de junho de 2011.
- ÉSTHER, A. B. A Universidade pública brasileira: trajetória, panorama e debate atual. IN: MUSSE, C. F. (Org.). **Comunicação e Universidade**. Curitiba: Appris, 2019. p.41-64.
- HALLAL, P. Solenidade de transmissão do cargo da Reitoria da Universidade Federal de Pelotas. **Canal da UFPel no Youtube**. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=baS_fACz58A. Acesso em: 12 de fevereiro de 2021.
- HALLAL, P. Uma UFPel Diferente: 2017-2020. IN: **Diário Popular**. 2020. Disponível em: <https://www.diariopopular.com.br/opinia/uma-ufpel-diferente-2017-2020-157219/?fbclid=IwAR12AV95km4iUP43egaJjDhmpYZgqm8XcsK1voOUwkRI6cwi8uh3fou1OqU>. Acesso em: 12 de fevereiro de 2021.
- HENRIQUES, M. S. A comunicação da universidade em três dimensões institucionais. IN: MUSSE, C. F. (Org.). **Comunicação e Universidade**. Curitiba: Appris, 2019. p.87-100.
- KUNSCH, M. K. Prefácio. IN: MUSSE, C. F. (Org.). **Comunicação e Universidade**. Curitiba: Appris, 2019.
- RECUERO, R. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.
- RECUERO, R. **Introdução à análise de redes sociais**. Salvador: EDUFBA, 2017.
- WEBER, M. H. Nas redes da comunicação pública, as disputas possíveis de poder e visibilidade. IN: WEBER, M. H.; COELHO, M. P.; LOCATELLI, C. (Orgs.). **Comunicação pública e política – pesquisas e práticas**. Florianópolis: Insular, 2017.