

## **Pesquisa em comunicação: os múltiplos olhares da tese num campo em construção<sup>1</sup>**

Tassiana Baldissera CAMATTI<sup>2</sup>

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, PUCRS

### **Resumo**

A concepção dos campos científicos do conhecimento, compreendidos pela dualidade ciência e contexto, motivou a redação deste artigo. Nossa reflexão visa entender a construção do campo científico da comunicação baseada na pesquisa dos contextos sociais complexos, sob a concepção teórica de Bordieu (1983) e Lopes (2005). Para isso, expomos nossa proposta de tese, norteadas pelo método da hermenêutica de profundidade e intitulada “A ouvidoria na universidade pública: probabilidades e improbabilidades da comunicação”, na qual optamos por compreender a comunicação sob a perspectiva de Luhmann (2006). É um processo que permeia a dinâmica dos sistemas sociais, evolui do nível da linguagem para o nível das relações humanas complexas e visa sua autorreferência e autopoiese mediante a compreensão e autopreservação do sistema-meio.

**Palavras-chave:** Campo científico; Comunicação; Pesquisa; Metodologia; Sistemas sociais.

### **1. Introdução**

A constituição do campo de comunicação e sua emancipação científica é algo que instiga nossa curiosidade, enquanto docentes, pós-graduandos e pesquisadores. Compreender as áreas do conhecimento, suas categorias, subcategorias e linhas de pesquisa é mais do que conhecer uma listagem publicada pelo MEC, CAPES e CNPq. É embrenhar-se no fazer da pesquisa científica e como bom desbravador descortinar possibilidades.

Pensar a pesquisa no campo da comunicação foi a proposta do Seminário realizado pelo PPGCOM Famecos/PUCRS, no mês de março de 2014, do qual surgiu a motivação para escrevermos este artigo, a fim de dirimir parcialmente nossas dúvidas e

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no GP RP e Comunicação Organizacional do XIV Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXVII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> Bacharel em Comunicação Social, habilitação Relações Públicas (UNIJUÍ), Especialista em Gestão da Informação Estratégica pela UCS, Université de Poitiers e Universidade de Monterrey, Mestre em

<sup>2</sup> Bacharel em Comunicação Social, habilitação Relações Públicas (UNIJUÍ), Especialista em Gestão da Informação Estratégica pela UCS, Université de Poitiers e Universidade de Monterrey, Mestre em Administração pela UCS e Doutoranda do PPGCOM - Doutorado em Comunicação/ PUCRS. Atualmente é professora do curso de Relações Públicas da PUCRS, membro do GECONT (Grupo de Estudos em Comunicação Organizacional e Novas Tecnologias) PPGCOM/ Famecos/ PUCRS e membro da célula Brasil da CISC (Comunidade Ibero-americana de Sistemas do Conhecimento). [tbcamatt@gmail.com](mailto:tbcamatt@gmail.com)

questionamentos sobre a temática. Como mentora, contamos com a Profa. Dra. Maria Immacolata Vassallo de Lopes, livre docente da USP e autora de inúmeros livros na área.

Nossa busca, nessas poucas páginas, é desvendar a concepção do campo científico da comunicação. Trazemos, para reflexão, as probabilidades e improbabilidades da comunicação na ouvidoria das universidades públicas, objeto de pesquisa de nossa tese norteada pelo método da hermenêutica de profundidade (THOMPSON, 1995). Para tanto, apreciaremos suas conexões e influências, propondo um olhar amplo, mas complexo, sobre um campo em construção.

## **2. O campo científico**

O campo científico, segundo Bordieu (1983) forma-se no meio social, pois deriva das relações de interesse e poder estabelecidas entre os indivíduos, desprovidas de neutralidade e pureza. É regido por princípios básicos, tais como a autonomia e a diferenciação interna, traduzidos, conforme o autor, na capacidade de construir-se e auto-diferenciar-se por características peculiares que lhe agregam forma particular. Nesse sentido, o campo científico não se restringe ao contexto, mas faz parte deste à medida que pressupõe a existência de um objeto sob o qual pretendemos debruçar nosso olhar.

Partindo do princípio de que o homem quer conhecer o mundo, apreendê-lo, e que a sociedade é formada por indivíduos, desenvolve-se a ciência da sociologia e a grande área das ciências sociais aplicadas. Estas estudam os contextos sociais e a evolução da humanidade por meio de objetos complexos, formados pelas relações que os indivíduos estabelecem entre si.

Surgem assim os campos do conhecimento, que avançam via revoluções questionando paradigmas consolidados e estabelecendo novos modos de compreender e interpretar a vida humana. Construídos por meio da história, das correntes de pesquisa, da produção teórica e dos objetos observados, os campos estruturam-se mediante uma linguagem especializada, codificada, onde somente seus próprios agentes poderão compreender e interpretar a mensagem, enfim, se comunicar.

Outro aspecto que chama nossa atenção é que a emancipação do campo realmente acontece quando o pensar científico fica introjetado como *habitus* (BORDIEU, 1983), ou seja, amadurece e integra a composição do todo e suas partes, permeando reflexões e práticas, o que amplia a representação da pesquisa na medida em que se torna vívida no

campo social.

O dinamismo do campo estabelece momentos que ousamos chamar de “guerra e paz” (BORDIEU, 1983). Em determinadas ocorrências é marcado pelo conflito gerado por discrepâncias. Num segundo instante congrega as visões dispares em novas e elaboradas possibilidades. Como diz Bordieu (1983, p. 148):

Os conflitos no campo científico envolvem uma dupla dimensão: a política e a epistemológica. As escolhas do objeto, do método empregado, das instituições a que um cientista se filia; os instrumentos, técnicas e recursos utilizados não são escolhas fortuitas ou meramente científicas, mas estão permeadas pelos efeitos de uma luta de poder neste campo específico, por prestígio e reconhecimento dos pares, que são, também, concorrentes.

A epistemologia, neste prisma, dialoga com a sociologia da ciência e busca refletir sobre o foco da pesquisa. Para isso é preciso teorizar sobre a prática, criando sentido e pensando sobre o que estamos fazendo; realizar a crítica metodológica, analisando os melhores caminhos a percorrer; vigiar e realizar a autocrítica permanente, possibilitando a reflexividade do processo de construção do conhecimento.

### **3. Metodologia: um caminho complexo**

Conceituada como o conjunto de opções e decisões que nos permitem construir o objeto, recortar os aspectos relevantes e analisar dados e informações com o foco que propomos, a metodologia é fundamental para a realização da pesquisa científica. No entanto, ao pensarmos no campo científico da comunicação há de se entender que não estamos navegando numa ciência ideal, como a matemática, baseada num código fechado, denotativo, sem espaço para múltiplas interpretações. Ao contrário, navegamos nas ciências humanas, conhecidas como ciências moles, onde há inúmeras tempestades interpretativas e pré-paradigmáticas que admitem diversas conexões, reflexões e entendimentos.

Quanto às condições de produção, precisamos reconhecer nosso lugar de fala, onde estamos, qual é e como se constitui o objeto observado, analisando o contexto tanto macro, quanto micro. Por isso, no trajeto da pesquisa é fundamental conhecer o campo, as produções e os autores de referência, para que possamos escolher de quem estaremos acompanhados nesta viagem insólita.

Quanto às condições de recepção, que envolvem a aplicação e o uso social da ciência, é importante visualizarmos quais serão o retorno e o legado da pesquisa para a

sociedade. Nesse aspecto o campo da comunicação aproxima-se da prática profissional à medida que está em constante contato com os indivíduos e suas relações com o ambiente. Por isso, as escolhas do assunto, do objeto e da abordagem comprometem o pesquisador, visto que derivam de uma aptidão particular que tem a ver com o seu entorno.

Nesse ponto, salientamos a importância da objetividade científica na pesquisa, identificada como um sistema de opções e decisões que fazemos para validar nosso esforço na busca na neutralidade, nunca total. Alguns métodos para isso são o descentramento (PIAGET, 1974), caracterizado pelo olhar de fora, distanciar-se do objeto para pensar sobre o mesmo; e a autonomia relativa (BORDIEU, 1983) que propõe liberdade ao pesquisador para a escolha do tema, mas o conduz a seguir uma estrutura metodológica preconizada pelo código do campo. Assim, o discurso científico tem seu código estruturado sob uma lógica interna e histórica, que responde, via legado, a realidade social a qual estamos culturalmente vinculados.

Sob essa perspectiva, buscamos realizar pontualmente a análise do campo epistêmico da pesquisa que propomos em nossa tese, intitulada “A ouvidoria na universidade pública: probabilidades e improbabilidades da comunicação”. Com o modelo sugerido por Lopes (2005), deciframos a estrutura e o processo sob as coordenadas do paradigma e do sintagma. A primeira, paradigma, é fruto de nossa escolha, por meio do acúmulo do repertório disponível no campo, via autores e teorias acumuladas ao longo do tempo. A segunda, sintagma, é fruto das combinações que fizemos no processo de pesquisa, via quadros de referência e técnicas de campo.

#### **4. A tese num campo em construção**

A reflexão que propomos em nossa tese, advém da compreensão do ambiente enquanto espaço produzido, e produtor, de relações comunicativas que se estabelecem entre a sociedade, as organizações e os indivíduos. Partimos do princípio de que a sociedade tem como características principais a complexidade e a diferenciação e buscamos, na teoria sistêmica proposta por Luhmann (1990), a concepção que irá orientar, inicialmente, nossa caminhada.

Nossa intenção é descortinar, por meio da pesquisa científica, contribuições para os estudos em comunicação, problematizando-os ao propormos um mergulho no ambiente contemporâneo repleto de divergências, mudanças e irritações. Nesse viés, devido às

inúmeras experiências profissionais vivenciadas durante quase quatro décadas, tanto no mercado quanto na academia, visualizamos a ouvidoria universitária como possibilidade frutífera de pesquisa, por constituir-se, a nosso ver, num objeto de estudo instigante. Isso deve-se a constatação de que faz parte das inúmeras iniciativas que visam ampliar a interação das organizações com seu entorno, concebendo um “campo de diálogo, que se processa nos mais diversos níveis de relacionamento, tanto interno quanto externo” (BASTOS; MARCHIORI; MORAES, 2012, p. 86).

A ouvidoria como um sistema autopoietico<sup>3</sup> e autorreferencial<sup>4</sup> possui identidade própria, que a preserva e reforça para transpor as situações de adaptação, estruturação e transformação a que está sujeita. Ou seja, possui “a capacidade que o sistema autopoietico tem em *interpretar* o ambiente em que está inserido, *reagindo* a partir da *produção interna* (autoprodução) para sua permanência/sobrevivência no meio” (RODRIGUES; NEVES, 2012, p. 38) (grifo dos autores), transpondo conflitos e buscando novas possibilidades de ação. Mais que isso, ao considerarmos que o entorno é diverso e múltiplo, nos propomos a concebê-lo composto por outros sistemas psíquicos (indivíduos e sua consciência) e sociais (sociedade, organizações e interações). Estes são tanto objeto como sujeito que observam e são observados, interpretam e são interpretados (LUHMANN, 1998), conduzindo-nos a uma pesquisa ancorada nas múltiplas variáveis com as quais a ouvidoria necessita interagir e se comunicar. Essas partem da intenção do demandante e perpassam os diversos sistemas envolvidos no processo comunicativo estabelecido.

Também as universidades são sistemas complexos, principalmente pelas divergências entre sua concepção e ação. Na origem, a universidade possui bases ideológicas que buscam a emancipação do indivíduo e cidadão a partir do conhecimento aprimorado. No entanto, percebemos que em sua atuação as universidades são organizações como todas as demais: possuem processos instituídos para seu funcionamento e perpetuação. Aliás, devido a supremacia do sistema capitalista há o crescimento da busca

---

<sup>3</sup> Segundo Luhmann (2006, p. 44-45) “Os sistemas autopoieticos são aqueles que por si mesmos produzem não apenas a sua estrutura, mas também os elementos que os constituem [...] sem importar a base energética ou material. Os elementos são informações, são diferenças que no sistema fazem uma diferença”. Destacamos que os criadores do termo autopoiesis foram os teóricos Maturana e Varela (1980, p. 12) buscando “[...] encontrar uma maneira de falar dos seres vivos que captasse a constituição de sua autonomia, enquanto sistemas”. No entanto, em nossa tese, optamos por abordar o conceito sob a ótica luhmanniana.

<sup>4</sup> Segundo Luhmann (1998, p. 55) “O conceito de autorreferência indica a unidade do sistema consigo mesmo”, reforçando os atributos que diferenciam cada sistema do entorno e de outros sistemas. “Ao observar tais sistemas é fácil compreender, portanto, como se aplicam as distinções entre sistema e entorno com referencia a si mesmos.” (LUHMANN, 1998, p. 174).

pelo conhecimento via formação acadêmica para nivelar os mais aptos, passando então indivíduos e sociedade a compreender as universidades como parte de um segmento de mercado dito educacional, onde “a qualidade de uma universidade não se mede pela grandiosidade do Campus, [...] mas pela qualidade de seus produtos” (PAVIANI; POZENATO, 1984, p. 38). A busca pelo conhecimento crítico é substituída, na maioria dos casos, pela busca do diploma onde impera a reprodução. O foco é tornar-se apto para competir no mercado de trabalho, sendo “preciso dar mais atenção à produção e à produtividade universitárias” (PAVIANI; POZENATO, 1984, p. 38). Além disso há o agravante do ensino superior no Brasil ser “ao mesmo tempo o reflexo e o sustentáculo da cultura brasileira: [...] predominantemente repetitiva de padrões importados, [...] gerando e sendo produzida por um ensino universitário sem espírito crítico, mais doutrinário que científico”. (PAVIANI; POZENATO, 1984, p. 91). Desse modo, optamos pela concepção de universidade enquanto um sistema social complexo, uma organização, com inúmeras contradições entre sua missão institucional e sua gestão administrativa, repleta de relações com outros sistemas e seu entorno. Porém, para qualificar ainda mais nossa proposta avaliamos os quatro modelos universitários existentes no Brasil e optamos pelas universidades públicas como nosso campo de investigação, por entendermos que preservam, em parte, as concepções da criação da universidade (o conhecimento pelo conhecimento) e, por vezes, distancia-se da formação para o mercado, foco atribuído principalmente às universidades privadas.

Nossa proposição de pesquisa provem da área das ciências sociais aplicadas e adentra no campo da ciência da comunicação por meio dos estudos organizacionais, concebidos como sistemas sociais. Buscamos compreender as relações de troca entre os indivíduos e como as mesmas revelam novas concepções. Cabe ressaltar que nossa dúvida quanto a improbabilidade ou não da comunicação na ouvidoria universitária inicia com a percepção da complexidade existente no processo comunicativo, no qual os inúmeros fatores envolvidos não estão sob controle dos sistemas participantes, ou seja, “[...] não existe nenhum meio que facilite diretamente um progresso constante do entendimento entre os homens”. (LUHMANN, 2006, p. 45).

Outro fator preponderante que pontuamos é que a comunicação está afeta ao ambiente, o entorno, relacionando-se direta e indiretamente com ele e com a complexidade existente. Esta, ao nosso ver, compreende que cada ser é um sistema em si mesmo, com princípios autorreferenciais que apresentam a “capacidade de estabelecer relações consigo

mesmos e de diferenciar essas relações frente às de seu entorno.” (LUHMANN, 1998, p. 38). Visto que a “Complexidade não é uma operação, não é nada que um sistema faça ou que nele ocorra, mas é um conceito de observação e descrição” inclusive próprio. (LUHMANN, 1990, p. 136). Para tanto “[...] a complexidade significa obrigação à seleção, obrigação à seleção significa contingência e contingência significa risco.” (LUHMANN, 1990, p. 69). Já a diferenciação possibilita-nos entender que qualquer análise teórico-sistêmica está vinculada às diferenças entre sistema e entorno, pois “Os sistemas se constituem e se mantêm mediante a criação e a conservação da diferença com o entorno e utilizam seus limites para regular tal diferença. Sem diferença com relação ao entorno não haveria autorreferência.” (LUHMANN, 1998, p. 40). O entorno constitui-se então do que não é parte do sistema, está externo a ele e distingue-se dele. Para Luhmann (1998), tudo que não for o sistema observado, será entorno. Ou seja, o sistema possui características próprias que possibilitam referir-se a si mesmo, fechando-se, mesmo que parcialmente.

Isto posto, frisamos que a dualidade sistema/entorno, ponto central do paradigma sistêmico luhmanniano, será fundamental em nossa análise a fim de que possamos compreender se o processo de comunicação na ouvidoria universitária possibilita que os sistemas fechados abram-se por meio da interpenetração e do acoplamento mútuo (LUHMANN, 1998). Isso ocorre quando sistemas diversos entram em relação, desestabilizando o equilíbrio do sistema autopoietico e autorreferencial, levando à sua abertura e evolução. (LUHMANN, 1998).

Sob esta perspectiva, nosso problema é formulado por meio de três questões que nos inquietam e pretendemos esclarecer: **Qual o papel da ouvidoria nas organizações universitárias? Como se processa a comunicação na Ouvidoria Universitária? Quais as probabilidades e improbabilidades da comunicação na Ouvidoria Universitária?** (grifo nosso).

Acreditamos que responder as questões de pesquisa envolve a necessidade de compreendermos a relação entre a comunicação e a ouvidoria universitária. Portanto nosso primeiro objetivo é **investigar qual é o papel da ouvidoria no contexto universitário** (grifo nosso), resgatando por meio da pesquisa bibliográfica as origens da universidade e da ouvidoria para então compreendê-las enquanto sistemas sociais participantes do ambiente complexo. Para isso, é preciso romper com a racionalidade do espaço e promover sua

fluidez<sup>5</sup>; torná-lo domínio da liberdade, não o considerando como “simples materialidade, isto é, o domínio da necessidade, mas como teatro obrigatório da ação.” (SANTOS, 1994, p. 39). Nesse prisma, além da variedade das coisas e das ações, podemos entender que o tempo e o espaço incluem uma multiplicidade infinita de perspectivas. Com isso, são quebrados antigos paradigmas funcionalistas que consideravam tempo e espaço como padrões de controle às alterações do contexto, sendo também concebido, a partir disso, um novo entendimento de lugar. Assim, “Se o universo é definido como um conjunto de possibilidades, estas pertencem ao mundo todo e são teoricamente alcançáveis em qualquer lugar, desde que as contradições estejam presentes.” (SANTOS, 1994, p. 52). Portanto, o lugar é definido a partir da concretização das ações dos indivíduos, também concebido como “[...] o encontro em *possibilidades* latentes e *oportunidades* preexistentes ou criadas.” (SANTOS, 1994, p. 44) (grifo do autor).

Nesse sentido, assevera:

Tempo, espaço e mundo são realidades históricas, que devem ser intelectualmente reconstruídas em termos de sistemas, isto é, como mutuamente conversíveis, se a nossa preocupação epistemológica é totalizadora. Em qualquer momento, o ponto de partida é a sociedade humana realizando-se. Essa realização dá-se sobre uma base material: o espaço e seu uso, o tempo e seu uso; a materialidade e suas diversas formas, as ações e suas diversas feições. (SANTOS, 1994, p. 42).

Compreendemos, então, que as organizações são sistemas sociais constituídos a partir da comunicação, portanto ambientes relacionais, que podem se configurar como lugar e estão presentes no tempo e espaço. Além disso, que enfrentam desafios com o entorno, sociedade e indivíduos, advindos de uma série de mudanças motivadas, sobretudo, pelo desenvolvimento de novas tecnologias de informação e de comunicação.

Um segundo objetivo que definimos foi **analisar como se processa a comunicação na ouvidoria universitária** (grifo nosso). Nossa pesquisa teórica, desafia-nos a compreender a comunicação enquanto um processo social complexo, constituído a partir de informações e experiências individuais que extrapolam e propõem novas concepções coletivas, mesmo que divergentes. Podemos dizer que as organizações são unidades de

---

<sup>5</sup> Para Milton Santos, a fluidez diferencia-se do território a medida que é colocada a serviço da competitividade e não se limita ao espaço habitado. Também para o autor, a fluidez pode ser virtual ou real. Diz ele: “De um lado, temos uma fluidez virtual, oferecida por objetos criados para facilitar essa fluidez e que são cada vez mais, objetos técnicos. Mas os objetos não nos dão senão uma fluidez virtual, porque a real vem das ações humanas, que são cada vez mais ações informadas, ações normatizadas.” (SANTOS, 2005, p. 255-256).

conhecimento comum, compostas por sistemas organizados e indivíduos multifacetados, organismos vivos, conforme postulam Luhmann (1996, 1997, 1998, 2007) e Morgan (1996). Por isso, à medida que os sistemas sociais se tornam mais complexos, é preciso conseguir lidar com contextos de ordem e desordem, estáveis e dinâmicos, com períodos de desintegração, e, conseqüentemente, necessidade de reintegração, sendo a comunicação o processo capaz de equacionar diferentes perspectivas em caminhos coletivos possíveis. Por isso, partimos do entendimento de que a comunicação não é consenso, mas sim diversidade de interpretações; o que na perspectiva Luhmanniana (1992, 2006) denomina-se a abordagem complexa do mundo atual, que transpõem o sistema orgânico, psíquico e social da ideia de unidade para a noção de diferença<sup>6</sup>.

Curvello e Scroferneker (2008, p. 12), referendam que a teoria dos sistemas e o estudo da complexidade são uma “possibilidade de nos redirmos da opção limitadora que nos separa do mundo e de nós mesmos”. Deixamos de compreender o mundo com olhos complacentes e passamos a englobar novas possibilidades às realidades existentes. Para tanto, os autores expõe que “essa escolha nos leva a romper com o pensamento simplificador, reducionista, causal, linear e monádico, típico das abordagens objetivistas da realidade e adotar um enfoque de tipo interacional, circular e sistêmico.” (CURVELLO; SCROFERNEKER, 2008, p. 12).

Nesse sentido, “deve-se, sobretudo, esclarecer aqui que sistema e entorno, quando constituem os dois lados da forma, se encontram, indubitavelmente, separados, porém não podem existir sem estar referidos um ao outro” (LUHMANN, 2006, p. 42-43). Analisar um processo de comunicação que permeie a dinâmica dos sistemas, evolua do nível da linguagem para o nível das relações humanas complexas das sociedades atuais e vise sua autorreferência mediante a compreensão e autopreservação do sistema-meio é nossa busca, ao propormos o estudo na ouvidoria universitária.

Nosso terceiro objetivo é **discutir as probabilidades e improbabilidades da comunicação na ouvidoria universitária** (grifo nosso). Para tanto é preciso que compreendamos o contexto onde se encontram as organizações e os indivíduos, o ambiente em constante reconfiguração, e como o mesmo estimula a ação organizacional. Acreditamos que a comunicação é um processo destinado a normalizar as relações sistema-

---

<sup>6</sup> A complexidade para Luhmann está diretamente ligada ao fato de que os sistemas são autopoieticos, autorreferentes e operacionalmente fechados. Por estas características diferem-se dos demais sistemas e do entorno, que os circunda (LUHMANN, 1996)

meio, não pelo consenso, mas pela interação<sup>7</sup>. Tida como “[...] uma operação social que pressupõe uma maioria de sistemas de consciências colaboradoras” (RODRIGUES; NEVES, 2012, p. 10) torna possível amenizar os impactos das mudanças e conflitos a que estamos sujeitos, restabelecer a ordem dos sistemas sociais e sinalizar novas perspectivas interativas.

Nossa concepção fundamenta-se no princípio de que a comunicação é um processo interativo dos sistemas existentes, a sociedade, as organizações e os indivíduos que dela fazem parte e que nela, ou com ela, se relacionam. Outro aspecto a ser esclarecido sobre as escolhas que fizemos, é que partimos da compreensão da comunicação organizacional enquanto “um metassistema social e tecnológico – que tem como objeto de estudo os processos comunicacionais, no âmbito das empresas e das instituições, suas redes de relacionamento e sociedade.” (NASSAR, 2008, p. 73). Por isso, acreditamos que estudar o processo de comunicação organizacional, pressupõe aproximar os conceitos teóricos sobre organizações e comunicação, a fim de compreender como a relação sistema-meio (LUHMANN, 2006) acontece.

Nossa investigação, portanto, envolve dois temas que se inter cruzam no processo de construção da tese: a ouvidoria nas organizações universitárias e o processo de comunicação organizacional. Iasbeck (2010, 2012), Scroferneker (2006, 2009, 2010), Vilanova e Tanezini (2007) e Lyra (1990, 2012) são os teóricos de referência que nos levam a refletir sobre a Ouvidoria enquanto espaço de interlocução e lugar de comunicação (SCROFERNEKER, 2010), assim como discutir a problemática de pesquisa. Nesse contexto, trazemos a universidade enquanto uma proposta peculiar de organização, questionando se a mesma pode ser compreendida enquanto uma teia de relações entre indivíduos, que agrega em si comunicação, informação e conhecimento para se desenvolver.

Para conceituarmos as organizações trazemos o resgate teórico de autores do campo da administração. Destacamos Mintzberg (2006) e Morgan (1996) por suas contribuições relevantes para o entendimento de que são muitas coisas ao mesmo tempo: máquinas, organismos, cultura, etc. Sua estrutura organizada para crescer, desenvolver, manter e sobreviver no ambiente é dotada de inconstâncias, necessitando desenvolver relações

---

<sup>7</sup> Compreendemos, com base em Uhry (2010, p. 20), que “A interação é a comunicação de pelo menos duas pessoas na qual se pressupõe convívio, diálogo, trato, contato constante. É atividade compartilhada, em que existem trocas e influências recíprocas, um conjunto de relações entre indivíduos, grupos ou mesmo entre grupos”.

comunicativas para diferenciar-se. Luhmann (1996, 1997, 1998, 2006, 2007), Wolton (1997, 2003, 2006, 2010) e Marcondes Filho (2004, 2008) são nossa base teórica para o estudo da comunicação.

Para dar conta de nossa pesquisa, buscamos também conhecer alguns dos métodos norteadores que consideramos válidos para estabelecer a discussão científica que propomos. Nesse sentido, observamos que “[...] ‘objetos de conhecimento’ não equivalem às coisas do mundo, mas são, antes, formas de conhecê-las; são perspectivas de leitura, são construções do próprio conhecimento.” (FRANÇA, 2002, p. 17). Portanto, devemos considerar que o objeto do conhecimento é um composto entre o objeto empírico (ou objeto de estudo) selecionado, o método que orientará a pesquisa e as opções metodológicas escolhidas.

A escolha de nosso objeto de estudo teve como pressupostos a) atendimento a diversos públicos, b) fazer parte do segmento educacional, c) possuir processo de comunicação instituído, d) ter ação de caráter interativo e mediador. Com base nesses critérios, optamos por estudar a ouvidoria das universidades públicas brasileiras associadas ao Fórum Nacional de Ouvidores Universitários - FNOU.

Quanto ao método, visualizamos como opção fértil de interlocução para os desafios apresentados, a hermenêutica, também conhecida como a teoria geral da interpretação, por considera-la adequada quando estudamos os sistemas, seu entorno, as relações estabelecidas e as inúmeras possibilidades interpretativas que surgem no caminhar da pesquisa. Portanto, nossa escolha pela hermenêutica de profundidade - HP (THOMPSON, 1995) deve-se ao seu diferencial em admitir múltiplas interpretações acerca da problemática proposta, possibilitando-nos compreender como a vida cotidiana, agregada à análise sócio histórica e à análise formal ou discursiva, propicia a interpretação e reinterpretação de contextos, organizações, indivíduos e suas relações.

Outro ponto que devemos ressaltar é nossa segurança a partir da escolha da HP, visto que por meio do desenho metodológico que apresenta oferece-nos uma proposta concreta de caminho inicial, ao mesmo tempo em que instiga-nos a refletir sobre as infinitas (re)interpretações que podemos elucidar a partir dos achados da pesquisa. Nossa busca conta com diversos procedimentos metodológicos, tais como pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, questionários, observação direta e entrevista, sobre as quais realizamos a análise de conteúdo (BARDIN, 1977). É sob esse olhar que desenvolvemos nossa tese.

## **5. Considerações**

Estudar a ouvidoria das universidades públicas possibilita-nos refletir se podemos considerá-la um espaço de comunicação, compreendendo como de fato isso acontece, ou não, visto que a complexidade dos sistemas e do entorno tendem a tornar a comunicação improvável. Mais que isso, instiga-nos à investigar as probabilidades comunicacionais neste contexto, sendo esse um fator relevante para a ação da ouvidoria e para os estudos da comunicação organizacional.

Resgatando os pressupostos epistemológicos, avaliamos que estamos no caminho para contribuir com a construção do conhecimento no campo da ciência da comunicação. Por meio da investigação que propomos será possível teorizar sobre a prática a medida que criamos sentido e conexão entre o constatado na pesquisa de campo e o referencial teórico sobre comunicação, ouvidoria e universidade pública. A crítica metodológica, que teve início com a análise dos diversos métodos disponíveis para nortear a pesquisa em comunicação, possibilitou que optássemos pela hermenêutica de profundidade. Esta nos fará percorrer o passo a passo criterioso que a cientificidade exige. Por meio da autocrítica constante será possível refletir acerca das descobertas da pesquisa, concebendo interpretações e reinterpretções sobre o objeto de estudo escolhido e suas múltiplas possibilidades compreensivas.

Acreditamos que a pesquisa em comunicação é um desafio, pois busca investigar as relações sociais, interativas, intangíveis e, por vezes, improváveis. Nesse cenário, o indivíduo compreendido como um sistema (LUHMANN, 1996), físico, psíquico e social, dotado de conhecimento e em constante evolução, é interpretado como um ser inacabado, que constrói e reconstrói a si mesmo e seu entorno, a partir das inúmeras possibilidades advindas da comunicação.

## Referências

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BASTOS, Ana Rafaela; MARCHIORI, Marlene; MORAES, Mayna Marchiori de. A ouvidoria como processo de construção de conhecimento. In: IASBECK, Luiz Carlos Assis. **Ouvidoria: mídia organizacional**. Porto Alegre: Sulina, 2012. p. 78-112.

BORDIEU, Pierre. **O Campo Científico**. In: ORTIZ, R. Pierre Bourdieu – Coleção Grandes Cientistas Sociais. São Paulo: Editora Ática, 1983.

CURVELLO, J.J.A.; SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. A comunicação e as organizações como sistemas complexos: uma análise a partir das perspectivas de Niklas

Luhmann e Edgar Morin. **Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em comunicação/ E-compós**, Brasília, v.11, n.3, set/dez. 2008.

FRANÇA, Vera. Paradigmas da comunicação: conhecer o quê? In: MOTTA, L.G.; WEBER, M.H.; FRANÇA, V.; PAIVA, R. (Orgs.). **Estratégias e culturas da comunicação**. Brasília: Editora UnB, 2002. p. 13-29.

IASBECK, Luiz Carlos Assis. **Ouidoria: mídia organizacional**. Porto Alegre: Sulina, 2012.

\_\_\_\_\_. Ouidoria é comunicação. **ORGANICOM - Revista brasileira de comunicação organizacional e relações públicas**. Ano 7, n.12 (1º Semestre de 2010). São Paulo: Gestcorp – ECA – USP, Abrapcorp, 2010. p. 14-24.

LYRA, Rubens Pinto. Um Ombudsman Universitário. **O Norte**, 9.mar.1990.

\_\_\_\_\_. **O ouvidor universitário**. 2012. Disponível em [http://www.google.com.br/#hl=pt-BR&tbo=d&rlz=1W1VASJ\\_pt-BRBR512&scient=psy-ab&q=o+ouvidor+universit%C3%A1rio+rubens+pinto+lyra&oq=o+ouvidor+universit%C3%A1rio+rubens+pinto+lyra&gs\\_l=hp.3...15913.16536.1.16795.2.2.0.0.0.234.455.2-2.2.0...0.0...1c.1.IGJ6pisHg08&pbx=1&rlz=1W1VASJ\\_pt-BRBR512&bav=on.2,or.r\\_gc.r\\_pw.r\\_qf.&bvm=bv.1355325884,d.eWU&fp=bc203b66a52b121&bpcl=39967673&biw=1280&bih=673](http://www.google.com.br/#hl=pt-BR&tbo=d&rlz=1W1VASJ_pt-BRBR512&scient=psy-ab&q=o+ouvidor+universit%C3%A1rio+rubens+pinto+lyra&oq=o+ouvidor+universit%C3%A1rio+rubens+pinto+lyra&gs_l=hp.3...15913.16536.1.16795.2.2.0.0.0.234.455.2-2.2.0...0.0...1c.1.IGJ6pisHg08&pbx=1&rlz=1W1VASJ_pt-BRBR512&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.r_qf.&bvm=bv.1355325884,d.eWU&fp=bc203b66a52b121&bpcl=39967673&biw=1280&bih=673) Acesso em novembro de 2012.

LOPES, Maria Immacolata Vassallo de. **Pesquisa em comunicação**. São Paulo: Loyola, 2005.

LUHMANN, Niklas. **Sociedad y Sistema la Ambición de la Teoría**. Barcelona, Buenos Aires, México: Ediciones Paidós; I.C.E. la Universidad Autónoma de Barcelona, 1990.

\_\_\_\_\_. **Introducción a la teoría de sistemas**. México, D.F.: Antrophos, 1996.

\_\_\_\_\_. O conceito de sociedade. In: NEVES, Clarissa E.B. & SAMIOS, Eva M.B., **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: Ed. UFRGS/ Goethe-Institut, 1997.

\_\_\_\_\_. **Complejidad y modernidade: de la unidad a la diferencia**. Madrid: Trotta, 1998.

\_\_\_\_\_. **Sistemas Sociales: Lineamentos para uma Teoria General**. Rudí (Barcelona): Anthopos; México Universidade Iberoamericana; Santafé de Bogotá: CEJA, Pontificia Universidad Javeriana, 1998.

\_\_\_\_\_. **A improbabilidade da comunicação**. Lisboa: Vega, 1992. 1. ed.

\_\_\_\_\_. **A improbabilidade da comunicação**. Lisboa: Vega, 2006. 4. ed.

\_\_\_\_\_. **La sociedad de la sociedad**. México: Iberoamericana/Herder, 2007.

MARCONDES FILHO, Ciro. **Até que ponto, de fato, nos comunicamos?** Uma reflexão sobre o processo de individuação e formação. São Paulo: Paulus, 2004.

\_\_\_\_\_. **O escavador de silêncios: formas de construir e de desconstruir sentidos na comunicação: Nova teoria da comunicação II**. São Paulo: Paulus, 2004.

\_\_\_\_\_. **Para entender a comunicação.** Contatos antecipados com a Nova Teoria. São Paulo: Paulus, 2008.

MINTZBERG, Henry [et al.]. **O processo da estratégia:** conceitos, contextos e casos selecionados. 4.ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MORGAN, Gareth. **Imagens da organização.** São Paulo: Atlas, 1996.

NASSAR, Paulo. Conceitos e Processos de Comunicação Organizacional. In: KUNSCH, Margarida M. K. **Gestão Estratégica em Comunicação Organizacional e Relações Públicas.** São Paulo: Difusão Editora, 2008, p.73

PAVIANI, Jayme; POZENATO, José Clemente. **A universidade em debate.** Caxias do Sul: EDUCS, 1984.

PIAGET, Jean. **Autobiografia.** In: L. Goldman *et al.* Jean Piaget y las Ciencias Sociales. Salamanca: Ed. Sígueme, Ágora, 1974.

RODRIGUES, Leo Peixoto; NEVES, Fabrício Monteiro. **Niklas Luhmann:** a sociedade como sistema. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2012.

SANTOS, Milton. **Técnica, espaço, tempo:** Globalização e meio técnico-científico informacional. São Paulo: HUCITEC, 1994.

\_\_\_\_\_. O retorno do território. Debates: Territorio y Movimientos Sociales. OSAL251. Año VI, nº 16, Enero-Abril de 2005. P. 249-261. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/4799802/o-retorno-do-territorio-milton-santos-clasco>. Acesso em maio de 2013.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. **Trajetória teórico-conceituais da Comunicação Organizacional.** Revista FAMECOS, Porto Alegre, n.31, p.47-53, dez. 2006.

\_\_\_\_\_. Processos comunicacionais na implantação dos programas de qualidade e de certificações. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling. (Org.). **Comunicação organizacional:** histórico, fundamentos e processos. São Paulo: Saraiva, 2009, v.1, p. 195-216.

\_\_\_\_\_. As ouvidorias virtuais em instituições de ensino superior brasileiras. **ORGANICOM - Revista brasileira de comunicação organizacional e relações públicas.** Ano 7, n.12 (1º Semestre de 2010). São Paulo: Gestcorp – ECA – USP, Abrapcorp, 2010. p. 130-14924.

THOMPSON, John B. **Ideologia e cultura moderna:** teoria social crítica na era dos meios de comunicação de massa. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1995.

UHRY, Ricardo. **Estratégias de comunicação interativa:** competências de comunicação em língua portuguesa. Curitiba: UFPR, 2010.

VILANOVA, Fátima; TANEZINI, Carlos Alberto. (Orgs.). **Ouvidoria universitária no Brasil:** relato de experiências. Fortaleza: FNOU/ ABO Nacional, 2007.

WOLTON, Dominique. **Pensar a comunicação.** Algés/Portugal: Difel, 1997.

\_\_\_\_\_. **Internet, e depois?:** uma teoria crítica das novas mídias. Porto Alegre: Sulina, 2003.

\_\_\_\_\_. **É preciso salvar a comunicação.** São Paulo: Paulus, 2006.

\_\_\_\_\_. **Informar não é comunicar.** Trad. Juremir Machado da Silva. Porto Alegre: Sulina, 2010.