

XII Abrapcorp

COMUNICAÇÃO | **DIVERSIDADES** | ORGANIZAÇÕES

Anais do XII Congresso Abrapcorp: Grupos de Pesquisa

(vol. 1)

XII Congresso Científico da Abrapcorp, realizado na Faculdade de
Informação e Comunicação da Universidade Federal de Goiás,
em Goiânia, Goiás



Diálogo e a interação no contexto das Ouvidorias Virtuais: algumas aproximações

FALAVIGNA, Francielle Benett¹

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade²

Resumo

Os percursos de investigação e pesquisa estão continuamente imersos em uma mar de incertezas, entre arquipélagos de certezas (MORIN, 2010) marcados por paradigmas clássicos, no mais das vezes, dominados pela busca da ordem e da verdade absoluta. Pelas aproximações e (re)ligações teóricas, ancoradas no Paradigma da Complexidade (MORIN, 2010, 2011), propomo-nos a refletir sobre a possibilidade de desenvolvimento de uma metodologia de análise de diálogo/ interação no contexto das Ouvidorias Virtuais (re)significadas, considerando as dimensões sugeridas por Oliveira (2016) e os níveis de interação de Primo (2011).

Palavras-chave: diálogo, interação, ouvidorias virtuais, metodologias de análise.

(Des)caminhos iniciais

Para Morin (2010) o conhecimento não nos leva a uma verdade absoluta, ao contrário, nos conduz a um diálogo permanente com a (in)certeza. Imersos nesse contexto, em constante mudança, (re)tecer reflexões sobre os fenômenos que acontecem durante a nossa jornada é uma aventura desafiadora. É, aceitar, ainda, que as (re)ligações feitas são apenas um, dentre tantos outros caminhos possíveis.

¹ Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social – PPGCOM/PUCRS. Bolsista CAPES e membro do Grupo de Pesquisa em Estudos Avançados em Comunicação Organizacional (GEACOR/CNPq). Bacharel em Comunicação Social – Relações Públicas (PUCRS). E-mail: francielle.falavigna@gmail.com.

² Pós-Doutorado em Comunicação pela Universidade da São Paulo. Professora Titular da Escola de Comunicação, Artes e Design (FAMECOS) e do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – FAMECOS/PPGCOM/PUCRS. Vice-Presidente da Abrapcorp 2016-2018. Coordenadora do Grupo de Pesquisa em Estudos Avançados em Comunicação Organizacional - GEACOR/CNPq. E-mail: cscrofer@gmail.com/scrofer@puers.br.

Essas considerações nos levam a (re)pensar os espaços de diálogo e interação, aqui, denominados como Ouvidorias Virtuais, atentos ao presente vivido, no qual “os indivíduos, em suas interações, produzem a sociedade, que produz os indivíduos que a produzem (MORIN, 2011, p. 87).

Refletir, portanto, sobre o diálogo e a interação no contexto das Ouvidorias Virtuais, especialmente em suas modalidades ressignificadas – protagonizadas pela emergência [e efervecência] das mídias sociais –, envolve ‘um dar se conta’ (grifo nosso) da complexidade do mundo em que vivemos, cujo presente é passageiro, em constante evolução e (re)significação. O desafio é, portanto, aceitar que as quebras/rupturas paradigmáticas são inerentes à contemporaneidade, marcada notadamente pela flexibilidade, reconfiguração dos tempos, dos espaços organizacionais e das relações que neles se estabelecem e/ou são (des)construídas.

As organizações, como as interações que delas emergem, são (re)tecidas pelas relações e pelo diálogo e pelos processos comunicacionais postos em significação, constituindo-se em um “[...] sistema vivo, (re)tecido por meio de vínculos e relações, permeado pelo diálogo, essencialmente composto por sujeitos, sobrecarregado de significações e simbolismos [...]” (SCROFERNEKER; AMORIM; OLIVEIRA, 2016, p. 2).

De acordo com França (2006), o processo comunicativo, em um sentido mais amplo, é “uma situação de co-presença e mútua afetação, vivida através da materialização de formas simbólicas (gestos significantes)” (FRANÇA, 2006, p. 78). Wolton (2010), por sua vez, entende que a comunicação se estabelece pela relação entre os sujeitos, uma vez que “a informação é a mensagem. A comunicação é a relação, que é muito mais complexa” (WOLTON, 2010, p. 12).

Concordamos, ainda, com o referido autor, quando relata que “[...] na comunicação, o mais simples tem a ver com as tecnologias e mensagens, enquanto o mais complicado tem a ver com os homens e as sociedades” (WOLTON, 2010, p. 13).

Essas aproximações, ainda que preliminares, justificam nosso interesse em refletir sobre os processos de interação e diálogo no contexto das Ouvidorias Virtuais³, uma vez

³ A expressão Ouvidoria Virtual foi criada em 2005 para designar as modalidades disponibilizadas nos sites/portais das organizações para interagirem virtualmente com seus públicos e que normalmente eram identificadas como Fale Conosco, Contato, Contato e/ou Ouvidoria. Foi assumida no Projeto sobre as Ouvidorias Universitárias [SCROFERNEKER, PQ/CNPq 2008-2011). Na pesquisa sobre as Ouvidorias Virtuais

que corroboram a postura vigente em que, cada vez mais as organizações estão inseridas em espaços de comunicação digital ‘tentando’ comunicar-se [e relacionar-se] com os seus públicos⁴.

Comunicação, interação e diálogo: (re)pensando dimensões...

As reflexões de França (2006) e de Wolton (2010), sobre um sentido mais amplo da comunicação como “situação de co-presença e mútua afetação [...]” (FRANÇA, 2006, p. 78), de compartilhamento, sedução e convicção (WOLTON, 2010), axiliam-nos a entender que a Comunicação [organizacional] digital assume ‘novas’ [grifo nosso] possibilidades, especialmente ao implicar a compreensão das “[...] interações, e [...] trocas simbólicas que se desenvolvem a partir de pensamentos e palavras, atos e sentimentos, em espaços e projetos coletivos [...]” (SCROFERNEKER; AMORIM; OLIVEIRA, 2016, p. 7).

Assim, se a apropriação de diferentes plataformas que compõem as mídias/redes sociais pelas organizações busca/pretende (re)estabelecer/consolidar o relacionamento com os seus públicos, semelhantemente ao pretendido/esperado pelas dimensões tradicionais da comunicação, àquelas estabelecidas presencialmente, é necessário que reflitamos sobre as interações estabelecidas espaços virtuais, uma vez que se caracterizam como modalidades e/ou possibilidades de comunicação.

Para Wolton (2010, p. 12), “o desafio é menos de compartilhar o que temos em comum do que aprender a administrar as diferenças que nos separam”, especialmente, porque assume relevância (re)pensar a comunicação num contexto em que informação e tecnologia adentram as condições necessárias para que os indivíduos se comuniquem e interajam por meio da negociação e da convivência.

dos Hospitais Universitários, com a ‘entrada’ das mídias sociais, inicialmente com o twitter e posteriormente, com o facebook, a renomeamos como ouvidorias vituais ressignificadas (SCROFERNEKER, 2012).

⁴ Esse artigo é um recorte do Projeto de Dissertação intitulado, provisoriamente, “As organizações como (re)construções discursivas nos níveis de interação mediados pelo computador”, de autoria de Francielle Benett Falavigna, sob orientação da Prof.^a Dr. Cleusa Maria Andrade Scroferneker. Trata-se, ainda, de um estudo construído no âmbito do Projeto PQ/CNPq – “As ouvidorias virtuais (re) significadas em organizações brasileiras: desenvolvimento de metodologia de análise dos diálogos nas mídias sociais”, coordenado pela referida orientadora e coordenadora do Grupo de Estudos Avançados em Comunicação Organizacional (GEACOR/CNPq).

Ao considerarem as redes sociais na Internet/RSIs como redes de relacionamento, Santaella e Lemos (2010, p. 50), destacam que “a finalidade das redes sociais virtuais é prioritariamente a de promover e exacerbar a comunicação, a troca de informação, o compartilhamento de vozes e discursos”. Em plataformas, como o *Facebook* e o *Twitter*, assim como pelos sites/portais, são possíveis novas ‘tentativas’ [grifo nosso] de interação e comunicação entre os públicos e as organizações.

Sobre o ciberespaço, como ambiência de virtualidades dessas novas ‘tentativas’ [grifo nosso] de interação e comunicação, Santaella (2007, p. 176) afirma que “o que caracteriza prioritariamente o ciberespaço, [...] é a habilidade para simular ambientes dentro dos quais os humanos podem interagir, ambientes, aliás, que só funcionam como tal pelo agenciamento do visitante”. Para a autora, o ciberespaço é, antes de tudo, caracterizado pelas práticas sociais em movimento, que dominam e definem a sociedade na ambiência digital (SANTAELLA, 2007). Essas práticas, pontualmente compartilhadas pelas tecnologias digitais, tornam, [eventualmente], os processos de interação possíveis.

Primo (2011, p. 143), ao tratar sobre os processos de interação que, eventualmente se estabelecem no contexto organizacional, adverte que “[...] grande parte dos textos sobre “interatividade” [grifo do autor] [...], se resumem a listar características técnicas dos programas, citando somente links, botões, que brilham e soam ao serem clicados e que oferecem um ou outro controle ao internauta”.

Ainda de acordo com o referido autor, “interagir não é apenas apontar e clicar” (PRIMO, 2011, p. 143). Tal modalidade de interatividade é entendida pelo mesmo autor como reativa (PRIMO, 2011, p. 149-150).

Enquanto as interações mútuas se desenvolvem em virtude da negociação relacional durante o processo, as interações reativas dependem da previsibilidade e da automatização nas trocas. [...] Logo, entende-se que a interação reativa é marcada pelo disparar de *potenciais* [grifo do autor].

É possível afirmar, ainda, que tal configuração afeta diretamente o modo como se comportam os indivíduos frente às relações/interações sociais nas mais diferentes dimensões. Para Santaella (2007), o espaço virtual, como nova possibilidade de relação/interação é global e pluridimensional.

Um espaço que não apenas traz, a qualquer indivíduo situado em um terminal de computador, fluxos ininterruptos e potencialmente de informação, mas também lhe permite comunicar-se com qualquer outro indivíduo em qualquer outro ponto da esfera terrestre (SANTAELLA, 2007, p. 177).

Sob essa perspectiva, é possível inferir que é pelas interações [e conexões humanas] que os indivíduos são, não somente capazes de (re)interpretar/(re)conhecer o mundo, como também atribuir subjetividades, (re)construindo suas (in)certezas sobre uma nova realidade.

A ambiência digital está, pois, sob efeito da “efemeridade, do fugaz, fugidio, aparecimento e desaparecimento – em função de segundos de toques de dedos apressados” (SANTAELLA, 2007, p. 178). Tudo se conecta e interage, sob diferentes níveis, (re)criando novas ordenações e organizações sociais.

Por uma metodologia de análise dos diálogos/interações nas Ouvidorias Virtuais

Todo estudo é um aventurar-se no (des)conhecido. É, igualmente, um (re)visitar, um (re)conhecer, um (re)desenhar das tramas que são, continuamente, (re)tecidas pelos autores e pelos diálogos que se estabelecem durante o percurso. Dito isso, propomo-nos a (re)desenhar as [possíveis] tramas de análise dos diálogos/interações no contexto das Ouvidorias Virtuais recorrendo às dimensões sugeridas por Oliveira (2016) e os níveis de interação de Primo (2011).

Ao discutir/refletir sobre esses processos de diálogo e interação no contexto organizacional, Oliveira (2016) afirma que a dimensão da interação remete ao reconhecimento da alteridade. A autora também afirma que “[...] é possível considerar a comunicação como o resultado da construção de sentido que se dá na ação e na interação (trocas simbólicas) que recheiam as relações entre sujeitos organizacionais” (*ibidem*, p. 65).

Ao assumir a comunicação como resultado dos processos de interação entre os sujeitos, a autora (OLIVEIRA, 2016) propõe três dimensões possíveis para o diálogo: dialógica instrumental/informacional, que não produz interação e diálogo, dialógica estrategicamente gerida, quando a organização faz parte das trocas, porém, “tenta manter o controle sobre o diálogo, definindo o número de réplicas e tréplicas” (OLIVEIRA, 2016, p. 171) e dialógica espontânea, o que implica conceber que as construções de sentido sejam frutos da interação e ação não planejadas entre os sujeitos organizacionais.

Com base nessas proposições (OLIVEIRA, 2016) e nos conceitos, já apresentados,

de interatividade, defendidos por Primo (2011), propomos um (re)desenho [possível] das tramas que possibilitam uma análise metodológica dos diálogos/interações nas Ouvidorias Virtuais. Assumimos, portanto, a possibilidade de incluir uma quarta dimensão de diálogo/interação: o nível dialógico instrumental/informacional reativo.

Trata-se de uma ampliação metodológica que considera que, apesar das interações, em contextos específicos, apresentarem características predominantemente reativas, podem, de acordo com o contexto, evidenciar, ao mesmo tempo, intenção ao estímulo do diálogo, ainda que caracterizado pelo envio de respostas prontas e/ou repetidas.

Desse modo, as afirmações de Oliveira (2016) e Primo (2011) em complementaridade, dão conta de que os sujeitos, pelas relações/interações, tendem/podem se (re)organizar e se realizar pela força do diálogo em diferentes níveis, assumindo nova natureza como interlocutores, uma vez que os mesmos são “[...] produzidos nos e pelos laços discursivos que os unem” (FRANÇA, 2006, p. 77).

(Re)pensar metodologias que possibilitassem analisar os “diálogos” [quando efetivamente ocorrem] no ambiente virtual tornou-se um desafio, por entendermos que as organizações ainda não evidenciam clareza sobre o que significa estar nessa ambiência.

Para Côrrea (2016, p. 60),

A percepção coletiva de que vivemos numa sociedade envolvida pelo digital é constantemente evidenciada pela mídia, pelo comportamento dos grupos sociais influenciadores de opinião, por estímulos de consumo e por sucessivas ondas de novidades e símbolos. Não obstante, sabemos que muitas organizações ainda permanecem cultural e estrategicamente fincadas em processos mais tradicionais, hierarquizados e unidirecionais no que se refere à comunicação, ao relacionamento e à estrutura de suas atividades. Nem todos andam no mesmo ritmo, e é aqui que se concentra a maioria significativa das empresas. E é aqui, também, que estão os desafios.

Para Bueno (2009) a comunicação online não altera apenas o ritmo dos relacionamentos, mas cria espaços de convivência, redimensiona hábitos de consumo e circulação de informações e, sobretudo, potencializa, para as empresas, oportunidades inéditas de negócios (BUENO, 2009, p. 79). Enfatizamos que são observações, constatações e inquietações que desde já nos revelam inúmeras possibilidades de análises e de desdobramentos da (na) pesquisa, visto que as organizações se inserirem nesses novos ambientes de convivências (LEMOS, 2011) buscando legitimidade, visibilidade e

proximidade de/com seus públicos (SCROFERNEKER, AMORIM, LOFRANO e FONTOURA, 2012).

Para Gabriel (2010, p. 202), “tanto as redes sociais como as mídias sociais em sua essência não têm nada a ver com a tecnologia, mas com as pessoas e conexões humanas”, subsidiando-se no fato de que, um viés puramente técnico “não dá conta dos desafios contemporâneos que emergem nos [dos] diferentes cenários, que se impõem a partir das novas concepções de sujeitos e de organizações” (SCROFERNEKER; AMORIM; OLIVEIRA, 2016, p. 11).

As duas modalidades de interação propostas por Primo (2011) – reativa e mútua –, corroboram com essas aproximações, pois esta perspectiva defende que o diálogo/comunicação se estabelecem mutuamente e, não ao contrário. Por outro lado, um eventual [e possível] predomínio de interação reativa (PRIMO, 2011) e uma postura pautada na retroatividade entre estímulos e reações (OLIVEIRA, 2016), apresentam uma configuração que se dissocia de uma comunicação e interação mútua efetivas – naturalmente dependentes da negociação, do relacionamento e do diálogo.

Essas aproximações justificam nosso interesse em investigar e (re)pensar o diálogo e a interação no contexto das Ouvidorias Virtuais, pois as especificidades do processo comunicacional na ambiência digital revelam que os sentidos, colocados em disputa pela força do diálogo, (re)significam-se, ao passo que os discursos organizacionais são (re)construídos nos níveis de interação.

Algumas considerações...

Concordamos com Martino (2015, p. 9) quando afirma que “É quase um exercício de imaginação pensar o cotidiano sem a presença das mídias digitais”. Contudo, adverte que, “Pensar as mídias digitais exige um trabalho constante de autoanálise para evitar a tentação do “ano zero”, no sentido de pensar que tudo mudou, assim como a perspectiva de que tudo continua igual, apenas em outro ambiente (MARTINO, 2015, p. 10, grifo do autor).

Diferentemente das mídias analógicas, as mídias digitais se caracterizam por possibilitar a transformação de dados em sequências de números interpretados por um computador o que por sua vez, “gera uma série de características específicas” (MARTINO, 2015, p. 11), materializada em conceitos-chave.

Santaella (2004), também sobre a (re)significação das [novas] tecnologias, ressalta que as interfaces entre homem máquina, especialmente nas configurações informacionais via rede, geraram profundas mudanças nos tradicionais modos de compreender a interatividade. De acordo com a autora, “os dispositivos tecnológicos para a interação homem-máquina são incorporados à vida humana como uma segunda natureza” (SANTAELLA, 2013, p. 33).

As reflexões apresentadas nos auxiliam discutir/(re)pensar a comunicação a partir da noção do diálogo e da interação no contexto das Ouvidorias Virtuais. A perspectiva de que o diálogo, na verdade, é um espaço comum, atribuída por Marcondes Filho (2008), vai ao encontro da abordagem sobre a qual nos propomos (re)pensar. Para o autor, “Além das palavras emitidas, circulam sensações, emoções, desejos, interesses, curiosidades, percepções, estados de espírito, intuições, humores, uma indescritível sensação de ‘coisa comum’” (*ibidem*, pp. 25-26, grifos do autor). Para tanto, o processo comunicativo, em contextos específicos, a partir da relação/interação entre os seus interlocutores, faz imprimir/circular sentidos e significados sempre distintos daqueles que ocorrem em outro dado contexto.

Assim, a comunicação fundada pelo diálogo, constitui-se em um processo social capaz de atribuir e (re)construir sentido ideológico, seja na relação/interação oral, escrita e/ou mediada pelo computador.

Avaliar e (re) avaliar continuamente a apropriação das plataformas de mídias/redes sociais pode indicar um avanço no que se refere ao real entendimento destes espaços como possibilidades de se constituírem como Ouvidorias Virtuais (re)significadas.

Esperamos que essas reflexões possam contribuir sinalizando a necessidade de conhecimento e reflexão crítica sobre as plataformas de mídias/redes sociais e as práticas de comunicação na ambiência digital, com base em uma perspectiva complexa, sem a qual acreditamos não ser possível concretizar interações que efetivamente sejam comunicação.

Referências

- BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação empresarial: políticas e estratégias**. São Paulo: Saraiva, 2009.
- FRANÇA, V. V. Sujeitos da comunicação, sujeitos em comunicação. In: GUIMARÃES, C.; FRANÇA, V. (orgs.). **Na mídia, na rua: narrativas do cotidiano**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.
- GABRIEL, M. **Marketing na era digital**. Conceitos, plataformas e estratégias. São Paulo: Novatec Editora, 2010.
- MARCONDES FILHO, C. **Para entender a comunicação: Contatos antecipados com a nova teoria**. São Paulo: Paulus, 2008.
- MARTINO, Luiz Mauro Sá. **Teorias das mídias sociais: linguagens, ambientes e redes**. 2ª edição. Petrópolis, RJ, Editora Vozes, 2015.
- MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo**. 3ª ed. Lisboa: Instituto Piaget, 2011.
- _____. **A cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2010.
- OLIVEIRA, R. F. (2016). **Dimensões possíveis para o diálogo na comunicação estratégica -** Tecituras e religações entre o relatório de sustentabilidade e as mídias sociais da Vale. Disponível em <http://tede2.pucrs.br/tede2/bitstream/tede/>. Acesso 3 de fev. 2018.
- PRIMO, Alex. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. 3ª edição. Porto Alegre: Sulina, 2011.
- SAAD CORREA, Elisabeth. A comunicação na sociedade digitalizada: desafios para as organizações contemporâneas. In: KUNSCH, Margarida M. K. **Comunicação organizacional estratégica: aportes conceituais e aplicados**. São Paulo: Summus Editorial, 2016, p. 59-76.
- SANTAELLA, Lucia. Espaços líquidos da mobilidade. In: SANTAELLA, Lúcia. **Linguagens líquidas na era da mobilidade**. São Paulo: Paulus, 2007.
- SANTAELLA, L. **Intersubjetividade nas redes digitais: repercussões na educação**. In: PRIMO, Alex (Org.) **Interações em rede**. Porto Alegre: Editora Sulina, 2013, PP.33-47.
- _____. **Navegar no ciberespaço: perfil cognitivo do leitor imersivo**. São Paulo: Paulus, 2004.
- SANTAELLA, L.; LEMOS, R. **Redes sociais digitais: a cognição conectiva do Twitter**. São Paulo: Paulus, 2010.
- SCROFERNEKER, C.M.A. AMORIM, L.R.de, SOUZA, Larissa Lofrano, FONTOURA, Fabiano Brum. **Ouidorias virtuais de Hospitais Universitários: lugar de comunicação ou espaços de incomunicação?** Anais do XXXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação [recurso eletrônico]. São Paulo: Intercom. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2012/resumos/R7-2211-1.pdf>. Acesso 3 fev. 2018.
- SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade; AMORIM, Lidiane Ramirez de; OLIVEIRA, Rosângela Florzack. Diálogo e vínculo – contribuições para a lugarização de perspectivas complexas nas organizações. **Revista Famecos: mídia, cultura e tecnologia**. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/24447>. Acesso 3 fev. 2018.
- WOLTON, Dominique. **Informar não é comunicar**. Porto Alegre: Editora Sulina, 2010.