

Pesquisa Institucional e Inteligência Coletiva na Ucsal¹

Eliezer Cruz²

Universidade Católica do Salvador, Salvador, BA

A realização de Pesquisa Institucional na comunidade acadêmica da Universidade Católica do Salvador (Ucsal), no ano em que celebra seu 60º aniversário, em um período pandêmico, revelou significativos benefícios organizacionais. A utilização de mídias digitais, possibilitando verificar a opinião individual de integrantes da comunidade acadêmica e proporcionar interatividade ao processo de investigação – formou uma experiência de Inteligência Coletiva, que resultou no fortalecimento da Identidade e do Diálogo Institucional. Para Lèvy, a Inteligência Coletiva resulta dos efeitos dos mundos virtuais, alcançados pela maioria das pessoas na contemporaneidade, especialmente pela utilização das redes mundiais de comunicação informatizada, em uma cibercultura. Esse sistema, que amplia o nível de interatividade, promove mudança nas formas de comunicação e no acesso ao saber, além de potencializar soluções de interesse social e tornar o ambiente virtual um espaço participativo e democrático. Este trabalho trata do problema: a experiência de Inteligência Coletiva na Ucsal resultou em ganhos organizacionais adicionais aos dados obtidos com a Avaliação Institucional? Buscou-se verificar se houve benefícios agregados ao processo de aplicação da pesquisa, por meio da utilização de mídias digitais, no contexto das ações de Relações Públicas. Utilizar-se das tecnologias disponíveis para viabilizar equilíbrio nas relações sociais da organização, sobretudo diante da função política - que deve ser exercida no âmbito das Relações Públicas, esse é o sentido dess estudo. Para Simões, dentre os entendimentos adequados para o uso da Tecnologia na ação de Relações Públicas está: <Conjunto de conhecimentos necessários para que, dadas as especificações de um determinado programa, consiga-se gerar uma sequência de operações sociais, capaz de produzir aquele programa dentro das especificações desejadas> (SIMÕES, 1995, P. 48). Nessa visão política, a Comissão

¹ Trabalho apresentado na DT3 Relações Públicas e Comunicação Organizacional, do XXII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, realizado de 18 a 20 de maio de 2022.

² Professor Mestre da Escola de Comunicação da Universidade Católica do Salvador, e-mail: eliezer.neto@pro.ucs.br

Própria de Avaliação (CPA), setor formado por representantes do público interno da Universidade, implementou mudanças na Avaliação Institucional ao longo do ano de 2021. A Comissão buscou melhorar a comunicação interna e viabilizar maior consciência para o processo avaliativo. Os membros da Comissão aprovaram o desenvolvimento de inovações que propiciaram mecanismos metodológicos de entendimento da realidade organizacional, extrapolando os instrumentos convencionais. Dentre os principais objetivos da Pesquisa desenvolvida pela CPA estão: implantar estratégias de ações articuladas que resultem em amplo e detalhado autoconhecimento da UCSAL, buscando a obtenção de dados relevantes para a instituição; destacar indicadores revelados no relatório e divulgá-los para proporcionar reflexão sobre as prioridades institucionais. O Relatório de Autoavaliação Institucional – documento que obedece às orientações do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), em cumprimento à exigência legal prevista do Sistema de Avaliação Institucional do Ensino Superior (SINAES), cujo objetivo principal é disponibilizar a comunidade e ao MEC a realidade da Instituição de Ensino Superior (IES), suas condições de oferta, além de suas principais ações desenvolvidas, neste caso, relativas ao ano de 2021. As hipóteses, confirmadas após aplicação e análise dos dados obtidos, concentraram-se em verificar a utilização do Sistema TOTVS; da técnica de utilização de email marketing, e do uso do Google Forms como as principais mídias digitais para viabilizar aplicação da Pesquisa. Os meios tecnológicos possibilitaram interatividade entre os componentes da comunidade acadêmica Ucsal, que manifestaram sua opinião, apontaram problemas, propuseram alternativas e indicaram soluções para as questões enfrentadas no âmbito organizacional. A Internet pode proporcionar facilidades na utilização de estratégias de Relações Públicas, principalmente quando os programas são utilizados para administrar a comunicação organizacional, promovendo melhores resultados e evitando situações de crise (PINHO, 2016, p. 33). As mídias digitais foram utilizadas na metodologia, sobretudo na aplicação da pesquisa do tipo quantitativa, com a qual se obteve respostas aos instrumentos de coleta de dados da Avaliação Institucional: a) perfil do aluno ingressante (aplicada aos alunos em julho de 2021); b) pesquisa institucional dos 60 anos da Ucsal (aplicada a alunos, professores e funcionários – entre dezembro de 2021 e fevereiro de 2022); e utilização da Análise Swot (desenvolvida no âmbito de todos os setores acadêmicos e administrativos – entre novembro de 2021 e fevereiro de 2022). O

questionário com estudantes ingressantes em 2021 foi realizado por meio eletrônico e com adesão voluntária dos discentes ao preenchimento do formulário de avaliação. A coleta de dados adotou instrumento constituído por 30 (trinta) questões objetivas, divididas em quesitos pessoais, escolares, familiares e culturais. Para Andrade, a comunicação é mais complexa que a informação, pois ela é mais ampla, modifica e fortalece o nosso comportamento, diz respeito aos contatos formais ou informais que expressam e transmitem uma experiência ao exterior (ANDRADE, 1994, pag. 103). Assim, torna-se crucial a sistematização das informações obtidas, oriunda de grandes bancos de dados, consequência do cruzamento de dois distintos instrumentos de coleta: pesquisa do tipo quantitativa, com um questionário aplicado aos alunos, professores e funcionários; o segundo – utilização da Análise Swot, aplicada pelo Google Forms, com os setores acadêmicos e administrativos da Universidade, possibilitando alto grau de confiabilidade para o processo de Avaliação Institucional. Necessitou-se do entendimento desses processos da Comunicação Social, especialmente no período de pandemia, para a identificação de informações precisas. A busca pelo ajuste dessas informações e das relações humanas é um dos mais importantes objetivos da comunicação contemporânea (PEREIRA, 2001). Dentre os resultados da Avaliação, destacaram-se: o sentido humanístico e a vocação para empreender um modelo educacional que valoriza os aspectos sociais; a necessidade de fortalecimento do diálogo Institucional; a importância da consolidação da cultura de planejamento organizacional; a necessidade de ajustes internos para propiciar um ambiente acadêmico maduro, estável e amistoso. A estrutura tecnológica disponível e a consciência sobre a qualidade curricular também foram apontados na investigação. A tradição - patrimônio percebido pelos integrantes da comunidade, foi indicada como característica marcante. Outras questões apontadas: necessidade de maior divulgação externa do valor da marca Ucsal; valorização do público interno; necessidade de agregação dos esforços setoriais; necessidade de evidenciar a qualidade e importância da pós-graduação e as atividades de extensão. O alcance de uma Inteligência Coletiva, em período pandêmico, viabilizada pela utilização de mídias digitais, envolvendo todos os segmentos da Universidade, permitiu o levantamento de indicadores relevantes, questões potencialmente transformadoras para a Ucsal, sobretudo pela representatividade alcançada nessa Avaliação. Diante do êxito na estruturação dos dados e no consequente processo de análise das informações obtidas pelos diferentes

instrumentos, partiu-se para verificação da busca de evidências sobre benefícios da Pesquisa Institucional decorrentes da manifestação espontânea da opinião dos integrantes da comunidade. Constatou-se a importância da utilização de mídias digitais para *input* de dados e *feedback* dos resultados da Avaliação. Os membros da Comissão Própria de Avaliação constataram dois ganhos organizacionais derivados desse processo: o fortalecimento do Diálogo Organizacional – evidenciado, por exemplo, na ampla discussão dos dados institucionais, sobretudo nas reuniões da Coordenação Acadêmica, Administrativa e Financeira da Universidade (CAAF), composta por membros da direção e também de setores representativos, e da própria CPA, fortalecida por esse processo. A quantidade de informações e o nível de aprofundamento dos temas apontados - mediante a riqueza de *inputs* proporcionados pelas contribuições dos respondentes pelas mídias digitais, proporcionou maior conhecimento sobre a Identidade Organizacional. O conjunto de informações mais valioso da organização, sua essência e sentido dela existir, essa é a Identidade Organizacional (CRUZ NETO, 2005, p. 28). Os resultados obtidos confirmaram agregação de benefícios com a Inteligência Coletiva da comunidade ao processo que viabilizou a Pesquisa Institucional 2021. A Autoavaliação reforçou a implantação de mudanças que podem viabilizar uma Universidade ainda mais alinhada com os desafios da Educação contemporânea, resiliente as dificuldades mercadológicas, sobretudo pela experiência de Inteligência Coletiva que revela importantes conhecimentos organizacionais e possibilita integração da comunidade acadêmica.

PALAVRAS-CHAVE: pesquisa; opinião; identidade; diálogo; inteligência coletiva.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. **Curso de Relações Públicas**. São Paulo, Atlas, 1994.
- BRASIL. Ministério de Educação. **Lei n. 10861**, 14 abr. 2004b. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Brasília: **Diário Oficial da União**, 2004.
- CRUZ NETO, Eliezer. **Auditoria de Opinião: busca pela identidade organizacional**. Salvador, 2005.
- LÉVY, Pierre. **As Tecnologias da Inteligência**. Rio de Janeiro, Ed.34, 1993.
- PEREIRA, José Haroldo. **Curso Básico de Teoria da Comunicação**. Rio de Janeiro: Quartet, 2001.



Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste – Salvador - BA – 18 a 20/05/2022

PINHO, J.B. **Relações Públicas na Internet**. São Paulo: Summus, 2003.

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações Públicas: função política**. São Paulo: Summus, 1995.

UCSAL. **Relatório de Autoavaliação Institucional 2020**. Disponível em <http://www.ucsal.br>.

_____. **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2021-2025**. Disponível em <http://www.ucsal.br>.