

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
CURSO DE RELAÇÕES PÚBLICAS

**BRUNA MACHADO CASTRO**

**O NEGRO NA UFRGS: O OLHAR DOS ALUNOS NEGROS COTISTAS SOBRE SEU  
RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO COM A UNIVERSIDADE**

Porto Alegre

2017

**BRUNA MACHADO CASTRO**

**O NEGRO NA UFRGS: O OLHAR DOS ALUNOS NEGROS COTISTAS SOBRE SEU  
RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO COM A UNIVERSIDADE**

Trabalho de Conclusão do Curso de Comunicação Social – Relações Públicas, a ser apresentado à Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Relações Públicas.

**Orientadora: Prof. Dra. Ana Karin Nunes**

Porto Alegre

2017

Bruna Machado Castro

**O NEGRO NA UFRGS: O OLHAR DOS ALUNOS NEGROS COTISTAS SOBRE SEU  
RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO COM A UNIVERSIDADE**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à  
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul para  
obtenção do grau de Bacharel em Relações  
Públicas.

**BANCA EXAMINADORA:**

---

Prof. Dra. Ana Karin Nunes (Orientadora)

---

Prof. Dra. Sandra de Fátima Batista de Deus

---

Prof. Dra. Vera Regina Schimtz

Porto Alegre, 20 de julho de 2017.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos aqueles que me deram forças para chegar até aqui.

Agradeço primeiramente a Deus, pois sem a presença dele na minha vida e no meu coração, nada disso seria possível.

Devo muito a minha mãe, que foi a primeira pessoa a acreditar na minha capacidade, e que nunca mediu esforços para a minha criação e dos meus irmãos. Mulher batalhadora, que já sofreu muito na vida, me ensinou a nunca baixar a cabeça e nunca perder a minha essência, sempre carregada de muita honestidade e humildade. Te amo imensamente!

Meu pai, pessoa espetacular, que junto com minha mãe nunca mediu esforços para criar seus filhos. Faltam-me palavras para dizer o quanto esse cara me inspira, pessoa de coração bom, puro, atencioso, sempre está presente em todas as horas, o melhor colo nos momentos de desespero. Pai, tu é meu amor!

Meus irmãos Flávia e Anderson e meu afilhado Yuri, obrigada por todo o carinho, por todas as nossas risadas, até mesmo pelas brigas que serviram para o nosso amadurecimento. Flávia, obrigada por me dar um afilhado maravilhoso, o Yuri toda a vez que está por perto me traz uma paz inexplicável, é um anjo em forma de criança, meu amor por ele é infinito.

Tia Sandra e Tio Almir, que sempre me tiveram como filha, estão sempre dispostos a me ouvir e ajudar de todas as formas possíveis. Eu os admiro e os amo muito.

Vó Vitoria, que com seus 92 anos segue sendo uma mulher sábia e forte, me dá conselhos e tem o melhor abraço do mundo.

A presença de amigos também foi de grande importância, obrigada Marina, Luana, Will, Kati, Felipe, Milena, Hay, Day, Lennon, Mai, Pry, Su, Jay, Ohanna, Rita, Jandira, Jé. Cada um teve um importante papel nessa minha trajetória, vocês são incríveis, obrigada pelas risadas, pelas conversas, pelos conselhos, por me ouvirem e por me deixarem segura de que vocês estão ao meu lado.

Ana Karin, que mulher inspiradora, melhor orientadora que poderia ter escolhido, um muito obrigada por ter abraçado meu tema e por toda a paciência no decorrer da orientação.

Obrigada!

“Eu tenho um sonho. O sonho de ver meus filhos julgados por sua personalidade, não pela cor de sua pele” (MARTIN LUTHER KING JR.).

## RESUMO

Este estudo tem como tema o olhar dos alunos negros cotistas sobre o seu relacionamento e comunicação com a UFRGS. O objetivo geral é analisar através do olhar dos alunos negros como se dá a comunicação e o seu relacionamento com a UFRGS, e se existe eficácia no modelo de comunicação praticado pela universidade para com este público. A pesquisa é de cunho exploratório e utiliza como métodos a pesquisa bibliográfica, o estudo de caso e análise de conteúdo. Por meio da pesquisa bibliográfica são apresentados dados referentes ao histórico das ações afirmativas mundialmente e, posteriormente, no Brasil. Os objetivos das ações afirmativas, o sistema de cotas na educação superior brasileira, a implementação das ações afirmativas e do sistema de cotas na UFRGS, a comunicação da Universidade com os seus públicos e a comunicação de mão dupla no contexto da Universidade também são temas abordados. O estudo de caso possui como objeto a comunicação e o relacionamento da UFRGS para com os alunos negros cotistas. Nas técnicas de análise foram utilizadas a análise de conteúdo e entrevista semiestruturada. De forma geral conclui-se que, a comunicação realizada pela UFRGS é voltada para todos os públicos da Universidade, sem qualquer segmentação ou análise público a público, não havendo uma comunicação eficaz entre ela e os alunos negros cotistas, e nem com os demais alunos, essa precariedade na comunicação entre a Universidade e seus alunos, interfere na construção de um relacionamento com os alunos negros cotistas. A utilização de estratégias comunicacionais de mão dupla pode auxiliar a Universidade na compreensão das particularidades de seus públicos, diminuindo o grau de insatisfação e eventuais desentendimentos, com o objetivo de manter relacionamentos duradouros. Nesse aspecto, percebe-se a importância da presença do profissional de relações públicas na manutenção dos relacionamentos, e nos processos comunicacionais dentro da organização. Sendo assim, a UFRGS mostra-se preocupada em realizar uma melhora na comunicação com os seus alunos, mais ainda precisa melhorar em muitos aspectos.

**Palavras-chave:** comunicação, relacionamento, negro cotista, comunicação de mão-dupla.

## ABSTRACT

This study has as its theme the look of the black student quotators about their relationship and communication with UFRGS. The general objective is to analyze through the eyes of black students how communication occurs and their relationship with UFRGS, and if there is efficacy in the model of communication practiced by the university towards this public. The research is exploratory and uses bibliographic research, case study and content analysis as methods. Through bibliographic research data are presented referring to the history of affirmative actions worldwide and, later, in Brazil. The objectives of affirmative action, the system of quotas in Brazilian higher education, the implementation of affirmative actions and the quota system in UFRGS, the communication of the University with its publics and the two-way communication in the context of the University are also addressed . The case study has as its object the communication and the relationship of UFRGS to black students. The analysis techniques used content analysis and semi-structured interviews. In general, it is concluded that the communication made by UFRGS is aimed at all the public of the University, without any segmentation or public analysis to the public, and there is no effective communication between it and the black students, and neither with the other students , This precariousness in communication between the University and its students, interferes in the construction of a relationship with the black student quotators. The use of two-way communication strategies can help the University to understand the particularities of its public, reducing the degree of dissatisfaction and possible disagreements, in order to maintain lasting relationships. In this aspect, the importance of the presence of the public relations professional in the maintenance of the relationships, and in the communicational processes within the organization is perceived. Therefore, UFRGS is concerned about improving communication with its students, but still needs to improve in many ways.

**Keywords:** Communication, relationship, black shareholder, hand-double communication.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – 3 anos da lei de cotas raciais .....	25
Figura 2 – Publicação do Facebook.....	57
Figura 3 – Publicação do Facebook.....	58



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Ocupação das vagas disponibilizadas no vestibular da UFRGS, conforme modalidade de ingresso – 2008-2011 .....	29
Quadro 2 – Alunos ingressantes na UFRGS nos períodos entre 2008/1 e 2015/1 .....	32
Quadro 3 – Topologia da conceituação lógica de públicos .....	37

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>2</b>	<b>O NEGRO NA UNIVERSIDADE: AÇÕES AFIRMATIVAS E SISTEMA DE INGRESSO</b> .....	15
2.1	AÇÕES AFIRMATIVAS: ORIGENS E OBJETIVOS .....	15
2.2	AÇÕES AFIRMATIVAS E O SISTEMA DE COTAS NA EDUCAÇÃO SUPERIOR BRASILEIRA .....	20
2.3	A IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES AFIRMATIVAS E A POLÍTICA DE COTAS NA UFRGS .....	27
<b>3</b>	<b>A COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO NO CONTEXTO UNIVERSIDADE-ESTUDANTE</b> .....	35
3.1	COMUNICAÇÃO E PÚBLICOS DA UNIVERSIDADE .....	35
3.2	COMUNICAÇÃO DE MÃO-DUPLA: DESAFIOS NO RELACIONAMENTO ENTRE UFRGS E ALUNOS NEGROS COTISTAS .....	43
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO ENTRE UFRGS E ALUNOS NEGROS COTISTAS</b> .....	49
4.1	METODOLOGIA.....	49
4.2	ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO DA UFRGS COM OS ALUNOS .....	54
4.3	POLÍTICAS DE COMUNICAÇÃO DA UFRGS COM OS ALUNOS .....	59
4.4	A VISÃO DO ALUNO NEGRO COTISTA.....	64
4.5	COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO ENTRE UFRGS E ALUNO NEGRO COTISTA: CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	71
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	75
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	78

<b>APÊNDICE A – Roteiro de entrevista semiestruturada público-alvo: secretário de comunicação da SECOM.....</b>	<b>83</b>
<b>APÊNDICE B – Roteiro de entrevista semiestruturada público-alvo: alunos negros cotistas, sendo um estudante da área de Ciências Sociais Aplicadas, um da área de Ciências Humanas, um da área de Engenharias e um e da área da Saúde .....</b>	<b>84</b>
<b>APÊNDICE C – Termo de autorização de entrevista TCC .....</b>	<b>85</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Após o Brasil adotar as políticas de ações afirmativas na educação superior, muitos aspectos sofreram mudanças dentro das universidades, principalmente nas instituições públicas. Segundo a Secretaria Nacional de Políticas de Promoção da Igualdade Racial (SEPPIR), em três anos (de 2013 a 2015), cerca de 150 mil estudantes negros ingressaram em instituições de ensino superior no Brasil por meio da política de cotas (SEPPIR, 2016). Mesmo com o aumento de alunos negros dentro das universidades há um outro fator que preocupa neste contexto: a permanência desse jovem dentro das instituições. Existem questões externas que afetam diretamente na possibilidade do aluno negro se manter dentro da universidade, como a necessidade de inserção no mercado de trabalho, tanto para custeio de suas próprias despesas quanto para auxiliar a família. Afinal, muitos são provenientes de bairros periféricos, cujas famílias possuem baixa renda salarial.

Apesar da questão histórica que aborda todas as particularidades pelas quais foram implementadas as políticas de ações afirmativas no país, ainda há uma grande discussão acerca dessa temática no Brasil, principalmente no que diz respeito ao sistema de cotas. Não é só a concordância com a política de cotas que deve ocorrer, as universidades precisam chamar para suas sala de aula os alunos que possuem esse direito, assim como ofertar um ambiente acolhedor.

De outro lado, a universidade deve ter como visão a importância em relacionar-se de maneira específica com cada um de seus públicos, assim como manter estratégias comunicacionais para que haja um relacionamento saudável e de longo prazo com toda a comunidade acadêmica.

Partindo-se desse contexto, este estudo nasceu do seguinte problema de pesquisa: Na visão do aluno negro cotista, como ocorre a comunicação e o seu relacionamento com a UFRGS?

O objetivo geral da pesquisa é analisar através do olhar dos alunos negros como se dá a comunicação e o seu relacionamento com a UFRGS, e se existe eficácia no modelo de comunicação praticado pela universidade para com este público. Ainda, como objetivos específicos, teve-se:

- Identificar como se deu a implantação da política de cotas no Brasil e na UFRGS;
- Verificar como a UFRGS se comunica com os seus alunos negros cotistas, por meio de políticas e instrumentos;

- Analisar quais são as características da comunicação UFRGS-aluno negro cotista na perspectiva de estratégias de comunicação simétricas e assimétricas.

Visando atender aos objetivos propostos pela pesquisa, realizou-se um levantamento do histórico das ações afirmativas no mundo e logo após no Brasil, assim como seus objetivos. Realizou-se também um levantamento sobre a implementação da política de cotas na educação superior brasileira e especificamente na UFRGS. O interesse em pesquisar sobre a comunicação e o relacionamento da UFRGS com os aluno negro cotistas surgiu do fato da pesquisadora se enquadrar como aluna negra e cotista da UFRGS. A partir deste lugar, passou a observar como a Universidade lida com esse grupo de alunos, tanto na questão da comunicação quanto na questão de relacionamento.

No que diz respeito à metodologia, os métodos utilizados foram a pesquisa bibliográfica, o estudo de caso e análise de conteúdo. As técnicas empregadas foram a coleta de dados para explorar o histórico das ações afirmativas no mundo e no Brasil, a implementação da política de cotas no Brasil e especificamente na UFRGS. Foram analisados canais de comunicação entre a Instituição e os seus alunos, bem como entrevistas semiestruturadas com o Secretário de Comunicação da Secretaria de Comunicação Social da UFRGS (SECOM) e com alunos negros cotistas de diferentes cursos da Universidade.

O estudo está disposto em cinco capítulos, iniciando-se pela introdução. No segundo capítulo apresenta-se a história da política de ações afirmativas no mundo e posteriormente no Brasil perante a visão de Menezes (2001), Oliven (2007) e Silva (2010). Gomes (2001) auxilia na compreensão dos objetivos das políticas de ações afirmativas, assim com Silva (2004) e, novamente, Oliven (2007). Sobre as críticas e tensões existentes acerca das políticas de ações afirmativas utiliza-se da visão de Piovesan (2008). No que se refere à implementação das políticas de ações afirmativas utilizou-se os autores Aguiar (2012), Lima (2014) e Macêdo (2009) e Grisa (s. d.). No sêssô crítico e contrário às políticas de ações afirmativas no Brasil traz-se a visão de Weller (2010). Para melhor compreender os aspectos positivos das ações afirmativas estão presentes conceitos de Gomes (2000), Oliveira (2012) e Dourado (2012). Apresenta-se, à luz dos autores Frias (2014) e Aguiar (2012), aspectos positivos a mudança de cotas raciais para cotas sociais. No que diz respeito à implementação do sistema de cotas na UFRGS para uma melhor compreensão utiliza-se uma visão de Moehlecke (2002) e Doebber (2011).

No terceiro capítulo aborda-se uma breve contextualização do conceito de comunicação à luz de Martino (2011), a definição de públicos e sua categorização por França

(2009) e Nunes (2012), e um enfoque no conceito de comunicação como de mão-única e mão-dupla de Grunig (2009).

O quarto capítulo tem por objetivo analisar como ocorre a comunicação da UFRGS com os alunos negros cotistas, através análise de alguns canais de comunicação utilizados pela UFRGS para se comunicar com os seus alunos e entrevistas, levando-se em consideração a história da implementação da política de cotas na Universidade. A análise foi dividida em três etapas. A primeira contempla a leitura flutuante de alguns canais de comunicação utilizados pela UFRGS, a página UFRGS Notícias na rede social Facebook, o site oficial da UFRGS e o Portal do Aluno. A segunda etapa refere-se à entrevista realizada com o Secretário de Comunicação da SECOM, e a terceira etapa as entrevistas realizadas com quatro alunos da UFRGS, negros cotistas, de diferentes áreas de atuação. A análise foi de grande importância para compreender como ocorre a comunicação e o relacionamento entre a UFRGS e os alunos negros cotistas.

## **2 O NEGRO NA UNIVERSIDADE: AÇÕES AFIRMATIVAS E SISTEMA DE INGRESSO**

Este capítulo resgata uma breve introdução do surgimento das políticas de ações afirmativas no mundo e posteriormente no Brasil, a questão da discriminação racial, a exclusão dos indivíduos da raça negra em virtude do período da escravidão, os objetivos das ações afirmativas e de que forma essas políticas auxiliam na reparação dos danos causados historicamente. Também aborda-se o surgimento das ações afirmativas e a política de cotas dentro da UFRGS, as mudanças que ocorreram com o passar dos anos e o impacto das ações dentro da Universidade.

### **2.1 AÇÕES AFIRMATIVAS: ORIGENS E OBJETIVOS**

Menezes (2001) auxilia a compreender o surgimento das ações afirmativas que ocorreram pioneiramente nos Estados Unidos em meados do Século XX, tendo como objetivo minimizar os danos causados ao povo negro durante o período da escravidão. Além de aplicadas ao povo negro, as atuais políticas de ações afirmativas, de forma geral, tratam também das minorias em relação à classe econômica social, mulheres, crianças, idosos, deficientes, entre outros.

Nos Estados Unidos, mesmo após a abolição da escravidão, os indivíduos da raça negra eram proibidos de exercer os mesmos direitos de um indivíduo da raça branca. Segundo Menezes (2001), esse aspecto foi se modificando a partir do momento em que na Segunda Guerra Mundial a indústria iniciou a realização de contratação de mulheres e negros para seu quadro de funcionários. Em 1961, quando o então Presidente daquele país, John Kennedy, expediu um decreto para que fossem tomadas medidas visando à inclusão dos negros no sistema de educação, auxiliou as universidades a iniciarem a utilização do critério de raça no ingresso de seus alunos.

Conforme Oliven (2007, p. 2, grifo da autora):

A nação norte americana, desde sua origem, se define constitucionalmente como uma república democrática, avessa às desigualdades de berço tão caras às sociedades aristocráticas da Europa. Ao contrário da nação norte-americana que já nasceu república, o Brasil foi Império a partir da Independência até quase o início do século XX. Somos mais seduzidos por valores elitistas do que os norte-americanos. Basta lembrar que até bem pouco tempo os analfabetos não tinham direito de votar, sendo, na realidade, os pobres, principalmente negros, os que, não tendo acesso à escola pública, se constituíam no maior contingente de analfabetos. Outro exemplo é o

tratamento especial que é dado ao réu que possui curso superior. Já nos Estados Unidos a expressão *self made man* traduz a valorização das qualidades individuais, independente da origem social, como fator de mobilidade ascendente e realização pessoal. No Brasil, é a expressão ‘Você sabe com quem está falando?’ que traduz melhor a nossa realidade cultural.

Ainda conforme a autora, o debate sobre ações afirmativas no Brasil é muito recente, tomando força logo após a III Conferência Mundial das Nações Unidas contra o Racismo, a Discriminação Racial, Xenofobia e Intolerância Correlata (OAS, 2017), que ocorreu em Durban no ano de 2001. Na época, o Brasil responsabilizou-se a adotar medidas que reparassem as vítimas de discriminação racial e políticas públicas para a superação da desigualdade.

Para Silva (2010, p. 8):

A Declaração de Durban reconhece que a diversidade cultural é um elemento valioso para o desenvolvimento e bem-estar da humanidade em geral, enriquece a sociedade, e que a preservação e o fomento da tolerância, do pluralismo e do respeito à diversidade podem produzir sociedades mais abertas.

Segundo a Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial (SEPPIR, 2017) na história do país existem grupos que foram vitimados, discriminados, e excluídos socialmente, para tanto foram criadas medidas visando minimizar estes fatores, as quais são nomeadas de ações afirmativas. As ações afirmativas propiciam uma maior participação destes grupos discriminados na área da educação, saúde, mercado de trabalho, rede de proteção social e reconhecimento cultural. As ações afirmativas nascem através do estudo do contexto social e histórico de um país.

No Brasil mesmo após mais de 100 anos da abolição da escravidão o preconceito racial ainda é presente. A época da escravatura gerou desigualdades sociais existentes até hoje, os negros tiveram seus direitos violados, foram tratados como objeto de compra e venda, sujeitos descartáveis e impedidos de qualquer dignidade. Como prova do impacto da época da escravatura é possível analisar que em pleno Século XXI um indivíduo negro ainda não possui as mesmas oportunidades de um indivíduo de pele branca. Daí a necessidade de ações que auxiliem no processo de inclusão e ascensão do indivíduo negro na sociedade.

Ainda segundo dados da SEPPIR, em 2012, o Supremo Tribunal Federal decidiu por unanimidade que as ações afirmativas são constitucionais e políticas essenciais para a redução de desigualdades e discriminações existentes no país. Estas políticas públicas não ocorrem apenas em âmbito governamental, mas também em iniciativas privadas e organizações sem fins lucrativos.



A Secretaria defende que: “Uma ação afirmativa não deve ser vista como algo paternalista ou que cria dependência. Elas são ações necessárias para a correção de desigualdades. Tão logo estas desigualdades desaparecem, a adoção de ações afirmativas deixa de ser necessária” (SEPPIR, 2017).

De acordo com Gomes (2001, p. 40):

As ações afirmativas podem ser definidas como um conjunto de políticas públicas e privadas de caráter compulsório facultativo ou voluntário, concebidas com vistas à discriminação racial, de gênero, de origem nacional, bem como para corrigir os efeitos presentes da discriminação praticada no passado, tendo por objetivo a concretização do ideal de efetiva igualdade acesso a bens fundamentais como a educação e o emprego. Diferentemente das políticas anti-discriminatórias tradicionais baseadas em leis de conteúdo meramente proibitivo, que se singularizam por oferecerem às respectivas vítimas tão somente instrumentos de caráter reparatório e de intervenção ex post facto, as ações afirmativas têm natureza multifacetária, e visam evitar que a discriminação se verifique nas formas usualmente conhecidas – isto é, formalmente, por meio de normas de aplicação geral ou específica, ou através de mecanismos informais, difusos, estruturais, enraizados nas práticas culturais e no imaginário.

Percebe-se que o autor traz um debate constitucional sobre as ações afirmativas, com foco no âmbito da política. Ou seja, trata as ações afirmativas como um princípio político de igualdade baseando-se nas leis brasileiras. Já em outra perspectiva, tem-se o conceito de ação afirmativa voltado para a questão humanitária, de direitos universais. Nessa direção, Silva (2004, p. 11) afirma que:

Portanto, as políticas de ação afirmativa, apresentam-se como importante mecanismo ético-pedagógico dos diferentes grupos sociais para o respeito às diversidades, sejam raciais, étnicas, culturais, de classe, de gênero ou de orientação sexual etc. Essa percepção do direito à diferença, leva em conta que a realidade das políticas denominadas universalistas – ou no caso das políticas raciais ‘cegas em relação à cor’ – não atendem às especificidades dos grupos ou indivíduos vulneráveis, permitindo a perpetuação da desigualdade de direitos e de oportunidades. Disso emerge a idéia de adoção de políticas compensatórias focalistas (ou particularistas) que, atendendo ao direito à diferença, percebem os grupos ou indivíduos como sujeitos concretos, historicamente situados, que possuem cor, raça, etnia, deficiências, transtornos emocionais, orientação sexual, origem e religião diversas etc. É a superação da idéia filosófica Moderna, que encarava o ser humano como uma unidade homogênea, pela idéia pós-moderna dos seres humanos possuindo as especificidades relatadas.

Por sua vez, Oliven (2007, p. 07) aborda as ações afirmativas com um enfoque social amplo, enfatizando seu papel enquanto política pública.

É importante salientar, no entanto, que as políticas de ação afirmativa favoreceram a mobilidade social de certos segmentos da população negra e de outros grupos discriminados. Ela abriu as portas da universidade para minorias até então

praticamente excluídas. Mais do que isso, o debate sobre a ação afirmativa traz à discussão a questão da discriminação social, do ônus que isso representa para determinados grupos e das possíveis orientações políticas, que possam vir a combater uma situação social inerentemente injusta.

Ambas as perspectivas sobre ação afirmativa trazidas aqui são pertinentes à realidade e características da sociedade brasileira. Os três pesquisadores salientam o papel transformador das ações afirmativas na direção da evolução social. Isso se dá, especialmente, na direção de que as ações afirmativas podem auxiliar na correção dos danos causados a parcelas da sociedade até então desassistidas.

Há que se considerar, contudo, que a adoção de políticas de ação afirmativa, especialmente aquelas voltadas às questões raciais, não é consenso no Brasil. Nesse sentido, geram-se algumas posições contrárias e cinco dilemas acerca do tema, de acordo com Piovesan (2008). O primeiro dilema refere-se à “igualdade formal versus igualdade material”. Os opositores as ações afirmativas argumentam que com a criação de medidas discriminatórias estariam reduzindo a ideia de que “todos são iguais perante a lei”. Mas, a autora defende que as ações afirmativas orientam-se pelo valor da igualdade material.

A segunda tensão, ainda segundo Piovesan (2008), refere-se a “políticas universalistas versus políticas focadas”. Ou seja, para os críticos das ações afirmativas, elas defendem políticas com foco pré-determinado, que são favoráveis a grupos vulneráveis na sociedade, e que esses fatores fragilizam a adoção de políticas universalistas. Sobre esta tensão a autora defende que nada impede que se faça a criação de políticas universais mescladas com políticas focadas, e que através de pesquisas pode-se constatar que as políticas universalistas não são capazes de reduzir as desigualdades raciais.

Piovesan (2008) diz que a terceira crítica às ações afirmativas tem relação com os critérios de “classe social” e “raça/etnia”. De um lado um indivíduo da raça branca e pobre, do outro lado um indivíduo afrodescendente de classe média. A autora defende essa crítica afirmando que a realidade brasileira é marcada por um quadro de exclusão social e discriminação com termos interligados a compor um ciclo vicioso. Essa exclusão provoca discriminação e a discriminação provoca a exclusão.

Outra tensão, segundo Piovesan (2008), defende que as ações afirmativas gerariam a “racialização” da sociedade, pois há uma crescente separação entre indivíduos da raça negra e da raça branca, e que esse fator implica em um ambiente hostil entre as raças. Piovesan (2008, p. 8) rebate esta crítica afirmando que “Quanto a esse argumento, cabe ponderar que, se ‘raça’

e ‘etnia’ sempre foram critérios utilizados para exclusão de afrodescendentes no Brasil, que sejam agora utilizados, ao revés, para a sua necessária inclusão”.

Por fim, Piovesan (2008) traz um quinto dilema que se refere às cotas para afrodescendentes em universidades. Nesse tocante, os críticos das ações afirmativas acreditam que a política de cotas estaria ameaçando a autonomia universitária e a meritocracia. Com relação a isso:

Contudo, o impacto das cotas não seria apenas reduzido ao binômio inclusão/exclusão, mas também permitiria o alcance de um objetivo louvável e legítimo no plano acadêmico – que é a riqueza decorrente da diversidade. As cotas fariam com que as universidades brasileiras deixassem de ser territórios brancos, com a crescente inserção de afrodescendentes, com suas crenças e culturas, o que em muito contribuiria para uma formação discente aberta à diversidade e pluralidade. Dados do IPEA revelam que menos de 2% dos estudantes afrodescendentes estão em universidades públicas ou privadas. Isso faz com que as universidades sejam territórios brancos. A universidade é um espaço de poder, já que o diploma pode ser um passaporte para ascensão social. É fundamental democratizar o poder e, para isso, há que se democratizar o acesso ao poder, vale dizer, o acesso ao passaporte universitário (PIOVESAN, 2008, p. 8).

Tendo em vista que existem críticos favoráveis às ações afirmativas, mas também os que são contra essas medidas, Silva (2010, p. 7) afirma que:

De uma forma geral, seja em nível do senso comum, seja nos meios acadêmicos, esse debate ganha corpo, e a população brasileira ainda se mostra arredia a essa ideia defendida da necessidade de o Estado brasileiro reparar os danos causados à população negra. Entretanto, para as organizações do movimento social negro, a elaboração e implementação de políticas de promoção da igualdade racial significam o reconhecimento pelo Estado brasileiro, de que o racismo é um dos principais elementos de entrave às oportunidades de acesso ao trabalho, a condições dignas de moradia, saúde e educação. A luta antirracismo é uma exigência da modernidade, uma via importante para garantir qualidade de vida à população brasileira, especialmente à população negra, vitimizada pela colonização, pela escravização e pelas políticas de imigração, responsáveis pela sua exclusão da vida social do país após a abolição.

Com base na história do Brasil e levando-se em conta o período da escravidão, fica claro o quanto houve sofrimento por parte do povo afrodescendente. Trata-se de um povo que por sua cor de pele foi diminuído, reduzido a serviçal. Enquanto o povo de raça branca era exaltado e tido como superior, os afrodescendentes foram proibidos de exercer seu papel como cidadãos durante um longo período, excluídos da sociedade e sem direito à saúde, educação, trabalho digno, etc. A abolição da escravatura não deveriam apenas dar ao povo da raça negra a liberdade, mas também propor ações que auxiliassem na promoção da cidadania, na redução da discriminação racial e na igualdade social. O povo negro por anos foi tratado

como invisível e que ainda hoje segue sofrendo e lutando a fim de obter os mesmos direitos dos demais indivíduos.

O Brasil, nas últimas décadas, tem buscado desenvolver políticas voltadas para a reparação destes danos historicamente causados aos afrodescendentes. Entre elas, o sistema de cotas raciais aparece em destaque, como mecanismo de ingresso no ensino superior no país.

## 2.2 AÇÕES AFIRMATIVAS E O SISTEMA DE COTAS NA EDUCAÇÃO SUPERIOR BRASILEIRA

Para Aguiar (2012), o Brasil, constitucionalmente, possui o objetivo de construir uma sociedade livre, justa e solidária, além de reduzir os preconceitos, desigualdades e qualquer tipo de discriminação. Conforme a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (BRASIL, 1988) todas as pessoas são iguais perante a lei. Logo, deve-se tratar os iguais de maneira igual e os diferentes de maneira diferente, levando em consideração suas desigualdades, para que a justiça prevaleça. Para a autora, é nesse contexto que se encaixa a utilização das ações afirmativas, principalmente quando se trata dos indivíduos da raça negra, que sofreram e ainda sofrem com a discriminação racial, o que reduz oportunidades.

Segundo Lima, Neves e Silva (2014) no Brasil os primeiros passos referentes a implementação do sistema de reserva de vagas nas universidades públicas ocorreram no ano de 2001. Naquele ano, a adesão ocorreu na universidade estadual da Bahia, Rio de Janeiro e Mato Grosso do Sul, sendo que a Universidade de Brasília (UnB) foi a primeira universidade federal a adotar o sistema de cotas para índios e negros no ano de 2004.

No âmbito jurídico, Macêdo (2009) aponta que o Estado do Rio de Janeiro foi pioneiro na adoção ao sistema de cotas, aprovando a Lei N.º 3.524/00 (ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2000), que garantia 50% das vagas das universidades do Estado para estudantes provenientes de escolas públicas estaduais e municipais. Em 2001, o Estado do Rio de Janeiro inovou aprovando a Lei Estadual N.º 3.708/01 (ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2001), que determinou que 40% das vagas disponíveis aos candidatos beneficiados pela Lei N.º 3.524/00 seriam destinadas a estudantes autodeclarados negros ou pardos.

Em 2003 foi sancionada a Lei Estadual N.º 4.151, que revogou o que estava disposto nas leis anteriores, esta lei determina:

Art. 1º - Com vistas à redução de desigualdades étnicas, sociais e econômicas, deverão as universidades públicas estaduais estabelecer cotas para ingresso nos seus cursos de graduação aos seguintes estudantes carentes: I - oriundos da rede pública

de ensino; II - negros; III - pessoas com deficiência, nos termos da legislação em vigor, integrantes de minorias étnicas, filhos de policiais civis e militares, bombeiros militares e inspetores de segurança e administração penitenciária, mortos ou incapacitados em razão do serviço (ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2003).

Macêdo (2009) diz que após a iniciativa do estado do Rio de Janeiro outros estados começaram a aderir ao sistema. A Universidade de Brasília foi a primeira, conforme já dito, através do Plano de Metas para Integração Social, Étnica e Racial aprovada pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE) da própria Universidade (OBSERVATÓRIO DA EDUCAÇÃO, 2017). Na UnB, logo após a implementação da política de cotas em seu vestibular, uma comissão era designada a avaliar o fenótipo (características observáveis) através da fotografia do candidato, a partir desta avaliação era definido quem era negro, quem era branco e quem era pardo.

Segundo Macêdo (2009) a Universidade Federal do Pará (UFPA), a partir do ano de 2006, destinou 50% das suas vagas para alunos oriundos de escolas públicas, sendo que 40% destas vagas eram destinadas a estudantes autodeclarados negros ou pardos, de acordo com a Resolução N.º 3.361/2005 do Conselho Superior de Ensino e Pesquisa da Universidade Federal do Pará (UFPA, 2005).

Macêdo (2009) indica que antes da lei de cotas ser aprovada no Brasil, dois documentos tramitavam no Congresso Nacional: O Estatuto da Igualdade Racial e a Lei de Cotas. O primeiro documento refere-se ao Projeto de Lei N.º 6.264/05 (CONGRESSO NACIONAL, 2005) proposto pelo Senador Paulo Paim, do Partido dos Trabalhadores do Estado do Rio Grande do Sul (PT-RS). O referido Projeto objetivava orientar ao governo federal a forma como deveriam ser tratados os cidadãos negros do país. O Projeto previa que todos os estudantes deveriam se identificar de acordo com a sua raça, além de questões como a criação de cotas nas universidades, no serviço público, partidos políticos e empresas privadas. O projeto defendia a valorização do cidadão negro com a implementação de políticas específicas a serem aplicadas em todas as áreas da sociedade, educação, saúde, esporte, ciência, entre outras.

De acordo com Macêdo (2009) o segundo documento refere-se ao Projeto de Lei da Câmara N.º 180/08 proposto pela Deputada Nice Lobão (SENADO FEDERAL, 2008). Tal Projeto previa a implementação da política de cotas para o ingresso de alunos negros e pardos nas universidades federais e estaduais, como também em instituições federais de ensino técnico médio. Este projeto foi aprovado pela Câmara dos Deputados em novembro de 2008.

Para Macêdo (2009), ambos os projetos possuem como objetivo beneficiar os cidadãos negros, pardos e afrodescendentes. Porém, mesmo o sistema de cotas raciais tendo sido aprovado junto ao Congresso Nacional, o assunto ainda é polêmico e encontra diversos opositores.

Como exemplo de crítica contrária às cotas raciais, para Weller (2010), a Lei do Estado do Rio de Janeiro Nº 3.708/01 contraria a Constituição, dando privilégios aqueles que constitucionalmente são iguais. Nessa perspectiva, a lei aumenta a discriminação, e faz com que aqueles que obtiveram uma boa colocação no vestibular e não conseguem ocupar a vaga devido à política de cotas tratem com rejeição aqueles que o fizeram “perder” o seu mérito. Apesar de considerar os danos causados aos cidadãos negros no período da escravidão, a autora defende que tais danos já foram reparados, e a tão sonhada igualdade entre as raças já está assegurada pela Constituição Federal de 1988. Segundo Weller (2010, p. 4):

Todas as raças têm a mesma capacidade intelectual, fazendo-se desnecessária a garantia de vagas. Independentemente dessa característica física, o ser humano é pensante e a cada dia mostra o quão capaz de progredir é. As diferenças entre os seres são impostas por eles próprios, diferenças que já foi demonstrado milhares de vezes antes que não existem. O sucesso na vida de cada um depende única e exclusivamente do esforço individual e não de ‘colheres de chá’ dadas pelo governo, uma vez que não é possível discriminação por cor na correção das provas, pois não é disponibilizado nesta a cor da pele do candidato.

Ainda segundo essa visão, as cotas implicam em punição aqueles que não tem culpa perante a história do país, principalmente em relação ao período da escravidão. Para Weller (2010), os vestibulandos estão sendo prejudicados pela Lei Estadual Nº 3.708/01, pois a mesma beneficia um grupo e traz malefícios a outro.

Em uma visão oposta, Grisa (s. d.) diz que as desigualdades raciais existentes no Brasil estão ligadas à estruturação em classes da sociedade. Segundo o pesquisador, o desenvolvimento da sociedade no período pós-escravidão e as mudanças legais que tratam a questão do racismo, faz com que a manifestação da discriminação se apresente de outras formas.

Esse caminho percorrido pelo racismo que culmina no mito contemporâneo da ‘democracia racial’ tem que ser desmascarado, esse tema “tabu” tem que ser melhor entendido e para isso é fundamental sabermos que apesar das modificações do jeito como se manifesta o racismo, do modo como novos significados e funções são incorporados ao preconceito e à discriminação, é inegável o absurdo abismo que há entre o povo negro e os brancos no que se refere às oportunidades de formação humana, de trabalho, de aperfeiçoamento de qualidade de vida como um todo (GRISA, s.d, p. 05).

Com uma visão do campo político, Gomes (2000) argumenta que na área da educação superior as desigualdades são alarmantes:

Contudo, o acesso à universidade pública é ultralimitado: a seleção dos alunos se faz através de um exame classificatório (vestibular) no qual são aprovados, em sua maioria esmagadora, apenas os alunos egressos das escolas privadas da elite, que além de terem tido o privilégio de frequentar boas escolas indiretamente subvencionadas pelo poder público, dispõem de recursos financeiros para frequentar cursos específicos de preparação para tal exame de admissão ao curso superior (GOMES, 2000, p. 401).

As desigualdades de acesso ao ensino superior por alunos provenientes de escolas básicas públicas em comparação a outros alunos, segundo Oliveira (2009), serviu como justificativa para a implementação de políticas como o Programa Universidade para Todos (PROUNI) e para o Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (FIES). Ainda segundo a autora:

O PROUNI e o FIES são programas que não alteram a estrutura seletiva do sistema superior de educação. As bolsas distribuídas por esses programas visam a promover justiça permitindo que o aluno pobre possa continuar seus estudos em nível superior. Contudo, ao fazê-lo, promovem o financiamento da educação privada com recursos públicos (OLIVEIRA, 2009, p. 7).

De acordo com o Ministério da Educação (MEC) (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2001):

O FIES foi criado pela MP nº 1.827, de 27/05/99, regulamentado pelas Portarias MEC nº 860, de 27/05/99 e 1.386/99, de 15/19/99 e Resolução CMN 2647, de 22/09/99. O Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior, é um programa de financiamento destinado a estudantes regularmente matriculados em cursos superiores não gratuitos com avaliação positiva, de acordo com regulamentação própria, nos processos conduzidos pelo Ministério da Educação – MEC.

Segundo o Ministério da Educação (MEC) (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2017) o Programa Universidade para Todos (PROUNI) foi criado no ano de 2004, pela Lei nº 11.096/2005 (BRASIL, 2005). Este programa tem como finalidade a concessão de bolsas integrais ou parciais destinadas a estudantes de formação específica ou de cursos de graduação, em instituições de ensino superior privadas.

Em 2012, a Política de Cotas no Ensino Superior brasileiro foi instituída pela Lei N.º 12.711/2012 que determina que:

Art. 3º Em cada instituição federal de ensino superior, as vagas de que trata o art. 1º desta Lei serão preenchidas, por curso e turno, por autodeclarados pretos, pardos e indígenas e por pessoas com deficiência, nos termos da legislação, em proporção ao total de vagas no mínimo igual à proporção respectiva de pretos, pardos, indígenas e pessoas com deficiência na população da unidade da Federação onde está instalada a instituição, segundo o último censo da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (BRASIL, 2012).

Oliveira (2009) ressalta que o governo Luiz Inácio Lula da Silva (2003 a 2010) e o governo Dilma Rousseff (2011 a 2016) tiveram como enfoque reduzir a pobreza e tirar milhões de brasileiros da situação de vulnerabilidade social. Apesar das tentativas dos referidos governos, segundo a autora, ainda há muito o que se fazer.

Sabemos que a realidade brasileira ainda apresenta imensos desafios nessa direção, inclusive o de corrigir as grandes defasagens e clivagens sociais, resultantes de uma história injusta com seu povo: com os negros, com os indígenas, com as mulheres, com as pessoas com deficiências, entre tantos. É nessa direção que a política de cotas é apresentada na atualidade.

A aprovação desta lei coloca o grande desafio de repensar a estrutura da educação superior pública no país assegurando seu caráter democrático (OLIVEIRA, 2009, p. 8).

Oliveira (2009) diz que o país possui graves problemas em relação à distribuição de renda, garantia dos direitos sociais e efetivo exercício da cidadania. Critica que as políticas que buscam a redução da situação de vulnerabilidade são contraditórias, pois apelam para a discriminação positiva. A autora aponta que há críticos que percebem a lei de cotas como uma ameaça à qualidade do ensino superior, pois para os críticos a proficiência dos alunos deveria ser pré-requisito essencial para ingresso nas universidades públicas. Oliveira (2009, p.8) conclui que:

Não há evidências de que os alunos cotistas têm desempenho inferior aos demais acadêmicos quando asseguradas as mesmas condições de oferta e permanência. A aprovação desta lei coloca o grande desafio de repensar a estrutura da educação superior pública no país assegurando seu caráter democrático, zelando por sua qualidade como um bem público a que todos os brasileiros devem ter acesso.

Segundo Dourado (2012), as universidades públicas vêm experimentando ações afirmativas acerca das cotas étnico-raciais e cotas sociais. Isso contribui para mudanças na gestão e dinâmicas de organização dentro das instituições, democratizando políticas, principalmente aquelas relativas ao acesso. Para o autor, a participação da sociedade em defesa dessas ações e políticas afirmativas gera inúmeros ganhos em diferentes espaços da sociedade.



A despeito desses avanços, os indicadores educacionais sinalizam a persistência de um cenário complexo marcado pela pequena inclusão de segmentos historicamente negligenciados na educação superior. Nesse cenário, a aprovação do PL 180/2008 (que se tornou a Lei 12.711/2012) representa um passo importante para a democratização das políticas de acesso para a educação superior pública. Essa lei, ao estabelecer cotas de 50% para estudantes da escola pública, resgata uma dívida histórica do Estado brasileiro e sua efetivação certamente contribuirá para o estabelecimento de vínculo mais orgânico entre as instituições públicas de educação básica e as de ensino superior no país (DOURADO, 2012, p. 14).

Em uma notícia vinculada no ano de 2015 no Portal Brasil, após três anos da aprovação da Lei Nº 12.711/2012, mais de 150 mil estudantes da raça negra ingressaram no ensino superior público por meio de cotas (PORTAL BRASIL, 2015). De acordo com a notícia, o número de alunos negros ingressando no ensino superior público vem crescendo. De acordo com estimativa realizada pela Secretaria de Políticas para a Promoção da Igualdade Racial (SEPPIR), em 2013 foram 50.937 preenchidas por negros e, em 2014, 60.731. Até 2015 mais de 128 instituições adotaram a lei de cotas.

**Figura 1 – 3 anos da lei de cotas raciais**



Fonte: Portal Brasil (2015)

Para Frias (2012), após a aprovação da Lei Nº 12.711/2012 a discussão acerca das cotas foi fomentada, principalmente na questão das cotas raciais *versus* cotas sociais. O autor analisa a questão moral da lei e indaga “[...] é justo reservar vagas em universidades públicas para pobres e negros? É injusto que um negro ou um pobre entre na universidade pública com uma nota menor do que os candidatos não cotistas?” (FRIAS, 2012, p. 2).

Frias (2012) defende que as cotas raciais, para adotarem um critério justo, devem ser enquadradas como um tipo de cota social. Nesse contexto, defende que a cor da pele é um fator razoável para identificar quem foi prejudicado socialmente.

As cotas raciais não são justificadas se forem baseadas em compensação pela escravidão, pois é injusto que se culpe alguém pelas ações de um grupo ao qual ele não escolheu pertencer e porque tanto os prejuízos aos negros de hoje quanto os benefícios aos brancos de hoje são difusos. Além disso, essa justificativa poderia criar um ciclo de retaliação. As cotas sociais são justificadas mesmo que reduzam a qualidade acadêmica e a produção científica, pois como o objetivo último da universidade pública é promover para a justiça social, a educação e a ciência financiadas por dinheiro público são meios para atingir esse objetivo, não fins em si mesmos. Portanto, critérios meritocráticos de ingresso nas universidades públicas podem ser corrigidos por critérios de necessidade caso isso seja necessário para estabelecer a igualdade equitativa de oportunidades (FRIAS, 2012, p. 153).

Percebe-se que, mesmo diante da história do país, da reafirmação de que o povo negro sofreu com o período da escravidão e sofre ainda hoje com a questão do racismo, o autor desconsidera os fatos e deixa bem claro que não concorda com tratamento preferencial na admissão das universidades públicas. Em sua visão, outras medidas seriam mais eficientes, como a melhoria do ensino fundamental e médio, o aumento das vagas nas universidades, ou a adesão dos alunos pertencentes à raça negra e pobres ao PROUNI.

Aguiar (2012) acredita que as cotas raciais causam mais racismo na sociedade, e que a saída para isso é manter cotas sociais. Para a autora, há uma inexistência de raças, tendo em vista que há uma constante miscigenação que aumenta a diferenciação dos grupos biológicos.

O que existe é essa classificação no contexto social, devendo esse pensamento ser combatido. A inexistência de raças deve ser absorvida pela sociedade, combatendo qualquer atitude discriminatória infundada. O que se deve estimular é a desracialização da sociedade, compreendendo a individualidade de cada ser humano, não aceitando qualquer divisão ou classificação em raça, sendo a única existente a raça humana (AGUIAR, 2012, s. p.).

As cotas raciais, na visão de Aguiar (2012), institucionalizam o racismo, pois não há nenhuma diferenciação física ou intelectual entre os negros e o restante da população que justifique um tratamento diferenciado. A autora justifica que as dificuldades enfrentadas pelos

alunos da raça negra no acesso ao ensino superior deve-se a um descumprimento do governo no que diz respeito ao seu dever com todos os brasileiros. Cabe ao governo oferecer ensino de qualidade que seja suficiente para toda a população ingressar nas universidades públicas.

O sistema de cotas raciais é uma ação que visa a favorecer a igualdade racial pelo aumento de oportunidades a negros, que, por serem historicamente desfavorecidos, hoje compõem uma parcela considerável da população pobre. Deve ser considerado, no entanto, que há também muitos brancos em situação de pobreza. Analisando-se, entretanto, o objetivo central dessa política, que é melhorar as condições sócio-econômicas de uma população pobre, desfavorecida, através da facilitação do ingresso de seus integrantes ao ensino superior, vê-se que há um outro sistema que poderia beneficiar não apenas a população carente negra, mas também de qualquer outra raça (AGUIAR, 2012, s. p.).

Ambos os autores percebem as cotas raciais como um aspecto negativo. Além disso, acreditam que mesmo as cotas sociais não são suficientes para proporcionar uma boa educação a toda a sociedade. Acrescentam também que a inclusão de alunos “despreparados” no ensino superior público com nota de corte mais baixa dos demais candidatos pode vir a prejudicar a qualidade dos profissionais formados nessas instituições.

Percebe-se que as cotas nas universidades públicas são debatidas há anos em vários âmbitos da nossa sociedade. Trata-se, portanto, de um assunto polêmico que causa muitos embates, os quais parecem estar longe de um consenso em torno do tema. De todo modo, considerando o objetivo de pesquisa proposto neste estudo, cabe, no subcapítulo a seguir, abordar o sistema de cotas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), a qual tem tentado desenvolver a implementação de políticas de ações afirmativas em prol das cotas raciais e sociais.

### 2.3 A IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES AFIRMATIVAS E A POLÍTICA DE COTAS NA UFRGS

Para Moehlecke (2002), as características não mutáveis e inerentes a um indivíduo, com por exemplo cor e sexo, influenciam na definição das oportunidades seja no mercado de trabalho, desempenho educacional, crescimento profissional, acesso ao ensino superior, participação na vida política. A questão de discriminação não é uma novidade no país, nesse sentido. Além disso, nos últimos anos, este assunto tem sido abordado nacional e internacionalmente. Esta questão aparece como umas das principais lacunas não resolvidas frente o processo de redemocratização do Brasil. Segundo a autora, uma das soluções encontradas para esta lacuna foi a criação das políticas de ações afirmativas. No contexto da

UFRGS, essas políticas passaram a ser adotadas a partir do ano de 2008. Segundo o site oficial da Universidade:

O Programa de Ações Afirmativas da UFRGS tem como objetivo ampliar o acesso destes grupos sub-representados a todos os cursos de graduação da Universidade, redimensionando teorias e metodologias acadêmicas na produção de conhecimento; promover um espaço plural, resultado de diferentes trajetórias; garantir a permanência dos alunos ingressantes por esse sistema, por meio de programas de bolsas, ampliação de vagas de moradia estudantil e aumento do acervo bibliográfico, entre outras ações (UFRGS, 2017a).

De acordo com Doebber e Grisa (2011), as ações afirmativas, na modalidade reserva de vagas, foram implementadas na UFRGS no ano de 2007 através da Decisão Nº 134/2007 do Conselho Universitário (CONSUN) (UFRGS, 2007). O início de sua aplicabilidade se deu em 2008, por um período de cinco anos. A política na UFRGS inicialmente destinava 30% do total das vagas de cada curso a alunos que estudaram metade do ensino fundamental e todo ensino médio em escola pública. Destes 30%, a metade era destinada a estudantes autodeclarados negros.

Doebber e Grisa (2011) relatam que, em 2008, com o intuito de dar assistências aos alunos participantes do programa de ações afirmativas, foi criada a Comissão de Acompanhamento dos Alunos do Programa de Ações Afirmativas, composta por docentes, discentes e técnicos administrativos. Para o autor, tendo em vista que no critério da universidade para a reserva de vagas a escolaridade se sobrepõe à questão racial, a UFRGS não adotou um sistema de cotas raciais, mas um sistema de cotas sociais. Isso porque dentro destas cotas sociais há uma porcentagem que contempla alunos autodeclarados negros e indígenas.

O modelo de ações afirmativas adotado pela UFRGS tem seus limites, e somos críticos nesse sentido. Tais limites estão relacionados principalmente a duas questões: em primeiro lugar, à dificuldade da Universidade e da sociedade em compreender e aceitar a dimensão racial como um critério central da política, conforme já referido e, depois, a uma adequação do processo seletivo (vestibular e a burocracia que o envolve) com as reais intenções do Programa de Ações Afirmativas. Por processo seletivo entendemos o que antecede o vestibular, sua divulgação, seu custo (ou até isenção da taxa de inscrição para alunos carentes), a adaptação de edital, a prova em si e, principalmente, o pós-vestibular (DOEBBER; GRISA, 2011, p. 11).

O autor conclui que o primeiro passo é a inclusão das minorias na universidade, mas que há um segundo passo considerado muito importante que são ações para a permanência dos alunos participantes do Programa de Ações Afirmativas na UFRGS. Doebber e Grisa

(2011) apresentam uma tabela comparando de 2008 a 2011 o número de vagas oferecidas e o número de vagas ocupadas, dividindo-se nas categorias de acesso universal, ensino público e ensino público autodeclarado negro:

**Quadro 1 – Ocupação das vagas disponibilizadas no vestibular da UFRGS, conforme modalidade de ingresso – 2008-2011**

ANOS		UNIVERSAL	ENSINO PÚBLICO	ENSINO PÚBLICO AUTODECLARADO NEGRO
<b>2008</b>	Inscritos	23.740	10.173	<b>1.356</b>
	Vagas ofertadas	2.978	667	<b>667</b>
	Vagas ocupadas	2.997	1.020	<b>295</b>
<b>2009</b>	Inscritos	22.785	10.341	<b>1.427</b>
	Vagas ofertadas	3.148	704	<b>704</b>
	Vagas ocupadas	3.174	1.151	<b>231</b>
<b>2010</b>	Inscritos	20.802	10.564	<b>1.340</b>
	Vagas ofertadas	3.419	771	<b>771</b>
	Vagas ocupadas	3.468	1.246	<b>247</b>
<b>2011</b>	Inscritos	23.045	11.760	<b>1.509</b>
	Vagas ofertadas	3.460	779	<b>779</b>
	Vagas ocupadas	3.514	1.239	<b>265</b>

Fonte: (UFRGS, 2017b)

A partir do Quadro acima, pode-se perceber que no ano de 2008 de 1.356 alunos autodeclarados negros inscritos no vestibular, para as 667 vagas ofertadas, apenas 295 foram classificados. Ou seja, 44% das vagas destinadas a essa categoria foram ocupadas naquele ano. Em 2009, de 1.247 alunos inscritos no vestibular autodeclarados negros concorrendo às 704 vagas oferecidas, 231 foram aprovados, o que representa 33% das vagas destinadas a esse público ocupadas em 2009. Em 2010 e 2011 o percentual de ocupação segue aproximado do percentual de 2009, em torno de 33%. Percebe-se ainda que o número de alunos oriundos de escola pública autodeclarados negros matriculados no exame vestibular dos anos apresentados é elevado. Logo, a baixa aprovação não se deve a pouca procura, mas a outros fatores. Para Doebber e Grisa (2011, p. 12):

Compreendemos que a baixa ocupação de vagas por esse grupo de alunos se deve ao formato utilizado para a classificação no vestibular, que se utiliza de um ponto de corte que elimina aqueles candidatos que não obtiveram pontuação suficiente para que sua redação fosse corrigida. Assim, uma política afirmativa que pretende ser inclusiva torna-se excludente já no momento do acesso. No modelo utilizado pela UFRGS, a pontuação nas provas é única (todos disputam com todos), o que é diferente de outras universidades cujo ponto de corte é diferente para alunos candidatos às vagas universais e para alunos candidatos à reserva de vagas.

Conforme exemplo exposto pelo autor, em 2008, primeiro ano da política de cotas na UFRGS, devido à pontuação no concurso vestibular cursos nobres como medicina, administração, direito diurno, fonoaudiologia, não tiveram nenhum aluno autodeclarado ingresso. Em 2009, no curso de Medicina, haviam 114 candidatos disputando 21 vagas destinadas ao público de escola pública autodeclarado negro. Contudo, somente um aluno negro ingressou no curso de Medicina naquele ano. A partir destes dados, Doebber e Grisa (2011), defendem que é preciso mudanças, já que uma das principais características das ações afirmativas é promover a diversidade. Para ele, já que há uma delimitação das vagas, é preciso mobilização para que elas sejam ocupadas por quem contempla o público previsto na política.

De acordo com Doebber e Grisa (2011) um dos pontos de maior avanço em relação ao apoio pedagógico e assistência estudantil são os programas oferecidos aos alunos. Em 2008, a universidade já oferecia Casa do Estudante, Restaurante Universitário, Bolsa Permanência e Programa Saúde. Em 2009 passou a oferecer também Bolsa Reuni e, em 2010, Auxílio Transporte, Auxílio Creche, Auxílio Material de Ensino e Auxílio Moradia.

Em relação à pesquisa, Doebber e Grisa (2011) relatam que em 2009, foi lançado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) um edital visando contemplar bolsas de iniciação científica para alunos que ingressaram na universidade via Programa de Ações Afirmativas. Foram destinadas 20 bolsas para UFRGS, distribuídas em diversas áreas do conhecimento.

Dois importantes atos ocorreram dias antes da aprovação da política de cotas pela UFRGS em 2007, segundo notícia vinculada pelo site do Sindicato dos Técnico-Administrativos da UFRGS, UFCSPA e IFRS (ASSUFRGS, 2007), a universidade teve alguns dos seus prédios pichados com mensagens contra as cotas, “Negros só se for na cozinha do restaurante universitário”, “Lugar de macaco é no zoológico” e “Voltem pra senzala, cotas não”, foram algumas das frases reproduzidas. Tal ação fez com que o Diretório Central dos Estudantes (DCE) da Universidade elaborasse um dossiê com imagens e manifestações realizadas em uma rede social. À época, o documento foi encaminhado ao Ministério Público, denunciando manifestações racistas de um grupo de pessoas que estaria atuando dentro da universidade.

Em contrapartida, em 2007, foi realizada uma pressão para aprovação das cotas por meio da ocupação da reitoria da UFRGS por alunos e servidores que, entre outros aspectos, reivindicava a implementação de ações afirmativas, assistência estudantil e a aprovação das cotas sociais e raciais pela universidade (BLOG OCUPAÇÃO UFRGS, 2007).

Em 2012 a política de cotas foi reavaliada pelo Conselho Universitário (CONSUN) gerando a Decisão Nº 268/2012 (UFRGS, 2012). Essa decisão trouxe mudanças na política de cotas a partir do vestibular de 2013. Além disso, as mudanças realizadas na política foram ao encontro das demandas solicitadas após a aprovação da Lei N.º 12.711/2012. A Decisão Nº 268/2012 determina:

Art. 5º - Do total das vagas em cada curso de graduação da UFRGS, será garantido 30% (trinta por cento) para o Programa de Ações Afirmativas. Art. 6º - Do total de vagas reservadas ao Programa de Ações Afirmativas, aludido no Art. 5º, em cada curso de graduação da UFRGS, será garantido 50% (cinquenta por cento) para candidatos egressos do Sistema Público de Ensino Fundamental e Médio.

Buscando atender o modelo de reserva de vagas regido pela Decisão nº 268/2012 do CONSUN, e também atender a Lei de Cotas, a partir do ano de 2013, a UFRGS realizou modificações na nomenclatura das categorias para ingresso, segundo Decisão nº 268/2012 (UFRGS, 2012):

§7º - Os candidatos que optarem por concorrer às vagas destinadas ao Programa de Ações Afirmativas previstas nos Parágrafos 1º, 2º, 5º e 6º desta Decisão, concomitantemente às vagas de acesso universal, deverão assinalar esta opção de sistema de ingresso no ato da inscrição no Concurso Vestibular 2013 ou quando de sua opção de sistema de ingresso no Concurso Vestibular 2013: a) egresso do ensino médio de escola pública com renda familiar bruta mensal igual ou inferior a 1,5 (um vírgula cinco) salário-mínimo nacional per capita, ou b) egresso do ensino médio de escola pública com renda familiar bruta mensal igual ou inferior a 1,5 (um vírgula cinco) salário-mínimo nacional per capita, com registro de autodeclaração étnica-racial (preto ou pardo ou indígena), ou Continuação da Decisão nº 268/2012 - CONSUN 6 c) egresso do ensino médio de escola pública com renda familiar bruta mensal superior a 1,5 (um vírgula cinco) salário-mínimo nacional per capita, ou d) egresso do ensino médio de escola pública com renda familiar bruta mensal superior a 1,5 (um vírgula cinco) salário-mínimo nacional per capita, com registro de autodeclaração étnica-racial (preto ou pardo ou indígena).

Com o objetivo de realizar uma atualização em alguns dos dados contidos no Quadro 1 de Doebber e Grisa (2011), em consulta ao Relatório Bianual do Programa de Ações Afirmativas Permanência e Desempenho Discente referente ao ano de 2013 a 2015, apresenta-se quadro abaixo, que informa a quantidade de alunos ingressantes na UFRGS nos períodos de 2008/1 a 2015/1 em cada categoria de ingresso (UFRGS, 2016a). Conforme legenda: U – ingressantes por acesso universal; EP – ingressantes pela reserva para escola pública; N – ingressantes pela reserva para escola pública, autodeclarado negro ou PPI – ingressantes pela reserva de vagas para escola pública, autodeclarados preto, pardo ou indígena; Ra – ingressantes pela reserva para escola pública, com renda familiar per capita inferior a 1,5

salário mínimo; Rb – ingressantes pela reserva para escola pública, autodeclarado preto, pardo ou indígena, com renda familiar per capita inferior a 1,5 salário mínimo; Rc – ingressantes pela categoria escola pública com renda familiar per capita superior a 1,5 salário mínimo; Rd – ingressantes pela categoria escola pública, autodeclarado preto, pardo ou indígena, com renda familiar per capita superior a 1,5 salário mínimo.

**Quadro 2 – Alunos ingressantes na UFRGS nos períodos entre 2008/1 e 2015/1**

	<b>Universal</b>	<b>Reserva</b>	<b>EP</b>	<b>N</b>	<b>Ra</b>	<b>Rb</b>	<b>Rc</b>	<b>Rd</b>
<b>2008</b>	3.025	1.317	1.065	252	0	0	0	0
<b>2009</b>	3.214	1.378	1.175	203	0	0	0	0
<b>2010</b>	3.460	1.501	1.280	221	0	0	0	0
<b>2011</b>	3.515	1.504	1.282	222	0	0	0	0
<b>2012</b>	3.757	1.561	1.181	380	0	0	0	0
<b>2013</b>	3.798	1.674	0	0	525	279	526	344
<b>2014</b>	3.848	1.644	0	0	520	312	500	312
<b>2015</b>	3.192	1.892	0	0	491	402	567	432
<b>Total</b>	27.809	12.471	5.983	1.278	1.536	993	1.593	1.088

Fonte: (UFRGS, 2016a)

Do ano de 2008 até o ano de 2012, antes da aprovação e vigência da Lei de Cotas na UFRGS, a quantidade de cotistas negros sofreu um crescimento no número de ingressos na Universidade. A partir de 2013, ano em que a Lei de Cotas começou a vigorar no vestibular da UFRGS o número de cotistas negros ingressos teve um queda, que seguiu no ano seguinte. Em 2015 o número de ingressos cotistas negros sofreu um considerável aumento, saltando de 312 ingressos em 2014, para 432 ingressos em 2015.

No ano de 2016 mais uma mudança foi realizada no sistema de reserva de vagas na UFRGS, com a Decisão Nº 312/2016, que determina:

Art. 6º - As vagas reservadas para o Programa de Ações Afirmativas aludidas no Art. 5º serão garantidas em cada curso de graduação, semestre e turno, a estudantes egressos do Sistema Público de Ensino Médio, observadas as seguintes condições: I - no mínimo, 50% (cinquenta por cento) das vagas a que se refere o caput deste Artigo serão reservadas aos estudantes com renda familiar bruta igual ou inferior a 1,5 (um vírgula cinco) salário-mínimo per capita, sendo que, destas, no mínimo 50% (cinquenta por cento) será reservado a candidatos autodeclarados pretos, pardos e indígenas; II - as demais vagas de que trata o caput deste Artigo serão destinadas a



estudantes independentemente de renda familiar, sendo que, destas, no mínimo 50% (cinquenta por cento) será reservado a candidatos autodeclarados pretos, pardos e indígenas (UFRGS, 2016b).

Em setembro de 2016, a Pró-Reitoria de Graduação encaminhou ao Conselho Universitário uma série de alterações em artigos da Decisão Nº 268/2012, que implementa o Programa de Ações Afirmativas na Universidade. Em notícia vinculada pelo site do Jornal *Zero Hora*, estudantes ocuparam o prédio da reitoria da universidade, para acompanhar a reunião em que as mudanças foram votadas. Segundo o site, o ponto mais polêmico previsto nas alterações dizia respeito à impossibilidade de vestibulandos disputarem as vagas destinadas à ampla concorrência e as reservadas a egressos de escola pública concomitantemente.

Em entrevista à *Zero Hora* (2016), Vítor Neves da Fontoura, representante discente no Consun, afirmou que a proposta vai ao encontro de uma "questão de isonomia", e que a mudança principal será a adoção do mesmo modelo do Sisu.

Segundo notícia vinculada pelo site do Sindicato dos Técnico-Administrativos da UFRGS, UFCSPA e IFRS (ASSUFRGS, 2016), dentre as alterações propostas estava a determinação que o aluno que quisesse ingressar pelas cotas somente poderia concorrer com os demais cotistas da sua categoria (o que corresponde a 12,45% das vagas) e não mais em conjunto com a ampla concorrência (62,5% das vagas). No ano de 2015, 419 cotistas ingressaram na UFRGS por meio de acesso universal, pois atingiram uma alta pontuação no concurso vestibular.

O Diretório Central de Estudantes da UFRGS se mostrou preocupado diante das mudanças propostas. Acreditava que, nesse contexto, existiriam dois vestibulares na universidade: um para acesso universal, e um para cotistas. Isso aumentaria a segregação e diminuiria a política de diversidade dentro da UFRGS. Como forma de anular as mudanças no que diz respeito as cotas, estudantes negros ocuparam a reitoria da universidade. Após o protesto, o CONSUN desistiu de realizar as mudanças no sistema de cotas.

Conclui-se que com o passar dos anos a política de cotas e as políticas de ações afirmativas dentro da UFRGS vem tomando força e progredindo. O número de alunos negros dentro da Universidade vem crescendo a cada ano. No entanto, esse crescimento faz aumentar a preocupação com ações que auxiliem na permanência dos estudantes no contexto universitário. É visível que há engajamento por parte dos alunos e da comunidade contra qualquer retrocesso que impeça avanços para a construção de um espaço acadêmico baseado

na diversidade. No entanto, ainda são necessários avanços nas políticas de permanência dos cotistas.

Tendo em vista um maior avanço frente a política de cotas, e principalmente nos aspectos referentes à permanência dos alunos cotistas negros dentro da universidade, acredita-se que a UFRGS precisa, ainda, ampliar seu entendimento sobre como estes alunos se sentem, como enxergam o seu relacionamento com a instituição e como a comunicação pode auxiliar neste processo. Nessa direção, o próximo Capítulo traz à tona questões da comunicação e de relacionamentos, os quais devem ser observados na interação universidade-aluno cotista.

### 3 A COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO NO CONTEXTO UNIVERSIDADE-ESTUDANTE

O capítulo a seguir aborda uma breve definição sobre o que é comunicação como forma de interação na visão de Martino (2011), os alunos como público dentro da UFRGS, trazendo o conceito de França (2009) sobre a definição de públicos, assim como a importância de distingui-los, desta forma identificando em qual das categorias apresentadas pelo autor os alunos da Universidade se enquadram. Por fim apresenta-se a teoria de Grunig (2009) sobre comunicação de mão-dupla e mão-única com o objetivo auxiliar no entendimento do relacionamento entre a UFRGS e os alunos negros cotistas.

#### 3.1 COMUNICAÇÃO E PÚBLICOS DA UNIVERSIDADE

Para Martino (2011), definir a comunicação é uma tarefa fácil, mas que vai se complicando à medida que se afasta da ideia intuitiva. O autor apresenta a comunicação como um processo amplo e que ocorre das mais variadas formas, com os mais variados atores. Segundo Martino (2011, p. 12) “[...] a resposta que nos espontaneamente vem a nosso espírito e a situação de diálogo, onde duas pessoas (emissor-receptor) conversam, isto é, trocam ideias, informações ou mensagens. É isto que, sem dúvida, mais prontamente entendemos com comunicação”.

O autor diz, ainda, que não se pode restringir a comunicação exclusivamente a um fenômeno que ocorre somente entre duas pessoas:

Sem maiores problemas, aceitamos a ideia de que os animais se comunicam, bem como a comunicação realizada entre aparelho técnicos (dois computadores ligados por *modem*, por exemplo); mas também outros sentidos são igualmente admitidos como legítimos, tais como a comunicação visual ou por gestos, e ainda a comunicação de massa... Diversidade que certamente nos leva para muito longe daquela situação inicial, descrita pelo diálogo (MARTINO, 2011, p. 12, grifo do autor).

Ainda nesta perspectiva teórica defende-se a existência da comunicação visual, por gestos que dispensam o uso das palavras, assim como a comunicação entre os animais, ou entre máquinas, que dispensam a intervenção humana.

Percebe-se que a comunicação é um fator essencial para a convivência em sociedade. Com o passar dos anos, os meios de comunicação evoluíram, auxiliando cada vez mais na melhoria dos processos comunicacionais entre os indivíduos. Neste estudo há uma

preocupação em compreender de que forma é realizada a comunicação entre a UFRGS e o aluno negro cotista. Considera-se que esse passo é determinante para a percepção destes alunos sobre o seu relacionamento com a Universidade. Os estudantes são parte de uma instituição de educação superior, constituindo-se como um de seus públicos de interesse, na perspectiva de Comunicação e de Relações Públicas. Frente a esse contexto, traz-se a visão de um pesquisador da área de Relações Públicas sobre relacionamento e mapeamento de públicos:

A primeira tarefa de qualquer gestão é identificar os públicos a serem gerenciados de maneira coordenada e efetiva. Público não é um todo monolítico, ao contrário: 'é uma mescla complexa de grupos com diversos enfoques culturais, étnicos, religiosos, e econômicos, e cujos interesses às vezes coincidem e outras vezes entram em conflito' (FRANÇA, 2009, p. 235).

A partir da visão do autor, pode-se concluir que uma universidade, sendo uma organização, tem a necessidade de identificar os seus públicos e, a partir do seu entendimento, estabelecer uma comunicação eficaz. Além disso, é importante que uma universidade compreenda que não se pode tratar todos os alunos de uma mesma forma, com as mesmas ferramentas de comunicação, pois cada segmento (acesso universal, cotistas por baixa renda e cotistas negros) possui diferentes necessidades na sua convivência no ambiente acadêmico. Não se trata, contudo, de um público ser mais importante do que o outro, mas de conhecer e compreender as necessidades de cada um, para assim construir estratégias de comunicação que visem um bom relacionamento com todos.

França (2012) ressalta a importância de identificar os diferentes públicos dentro de uma organização e como lidar com eles de modo a evitar confusão. Além disso, alerta para a necessidade de definir qual o papel que cada público desempenha dentro da organização, buscando relacionamentos bem-sucedidos. O profissional de Relações Públicas é quem representa atividades de relacionamentos estratégicos dentro de uma organização, seja ela pública ou privada. Para o pesquisador, a atividade de mapear os públicos dentro de uma organização não é uma tarefa fácil. Portanto, cabe ao profissional de Relações Públicas esta tarefa.

No momento da identificação dos públicos, o profissional de Relações Públicas deve buscar compreender que o objetivo do relacionamento de mão dupla é estabelecer um diálogo com os públicos, e que este diálogo gere resultados positivos. Para França (2012), nesse contexto, deve-se ter cuidado na utilização do termo público-alvo, pois ele pode remeter a

uma espécie de tiro ao alvo, o que não reflete na reciprocidade que deve existir na comunicação entre a organização e os seus públicos.

França (2012) define três critérios lógicos de relacionamento, para que se possa compreender melhor os tipos de públicos e suas respectivas funções. O autor alerta que nesta classificação não há grau de importância entre público interno ou externo. O que determina a lógica proposta por ele é o grau que determinado público contribui para que a organização se constitua e se viabilize. O autor divide os públicos em três categorias: essenciais, não essenciais e de interferência, conforme o quadro a seguir.

**Quadro 3 – Topologia da conceituação lógica de públicos**

<b>TOPOLOGIA DA CONCEITUAÇÃO LÓGICA DE PÚBLICOS</b>	
I. Públicos essenciais	Constitutivos Não constitutivos primários e secundários
II. Públicos não essenciais	Redes de consultoria Redes de setores associativos organizados Redes setoriais sindicais Redes setoriais da comunidade
III. Públicos de redes de interferência	Rede da concorrência Rede de comunicação de massa

Fonte: França (2012, p. 76)

A primeira categoria, conforme França (2012), refere-se aos públicos essenciais, que são aqueles públicos ligados ou não de forma jurídica à organização e dos quais a organização depende para a sua constituição, manutenção estrutural, sobrevivência e também para executar as suas atividades-fim. O grau de dependência varia de organização para organização. Dentro do contexto da UFRGS pode-se citar os professores e também os servidores como exemplos.

Ainda de acordo com o autor, estes públicos também podem ser chamados de públicos de referência, pois a relação existente entre a organização e esta categoria de público é permanente, prioritária, e baseia-se em um comprometimento recíproco de longo prazo. Para França (2012, p. 76) “Os públicos essenciais atuam diretamente no *core business* da empresa e estão diretamente envolvidos no cumprimento da sua missão, de seus objetivos e estratégias”.

França (2012) divide os públicos essenciais em dois segmentos: Públicos constitutivos da organização e públicos não constitutivos ou de sustentação. Os públicos constitutivos são aqueles que proporcionam a possibilidade de a organização existir, fornecem todos os

elementos e recursos necessários para a sua constituição, sempre de acordo com as atividades-fim. Esse público é representado pelos empreendedores, sendo estes os que criam a organização, autorizam o seu funcionamento e correm o risco do negócio. Alguns outros exemplos que constituem esse público: sócios, diretores, investidores, governos, conselhos administrativos, todos aqueles que possuem o poder de autorizar e desautorizar.

Já os públicos não constitutivos ou de sustentação, segundo França (2012), também são imprescindíveis, mas não interferem de forma direta na constituição da organização, mas interferem na manutenção do mercado e auxiliam para a execução das atividades-fim da organização. Dependendo da estrutura da empresa, esse público também pode correr o risco do negócio, mas não é de sua responsabilidade assumi-lo. Esse público é composto por colaboradores, fornecedores, clientes, revendedores, sócios de clubes, alunos de instituições de ensino, etc.

França (2012) ainda define a existência de subcategorias dentro dos públicos de sustentação: primários e secundários, segundo o autor:

a. *Primários*: são aqueles dos quais a organização depende para a viabilização do empreendimento. São, por exemplo, os fornecedores de matéria-prima, insumos básicos, os colaboradores diretos e os clientes. Embora possam ser substituídos, esses públicos gozam de maior estabilidade, pois estão ligados à empresa de forma legal e permanente e altamente envolvidos nos seus negócios. b. *Secundários*: São os públicos que contribuem para a viabilização da organização, mas em menor grau de dependência, podendo, portanto, ser mais facilmente substituídos sem graves danos pela natureza dos serviços que prestam. Podem estar juridicamente a ela ligados ou a outras empresas, como por exemplo as fornecedoras de mão de obra terceirizada e temporária, cooperativas de trabalho etc. Esses públicos encontram-se, portanto, na categoria de fornecedores de produtos não essenciais (FRANÇA, 2012, p. 77, grifo do autor).

O autor alerta para o fato de que existem organizações que não concordam com essa distinção entre os tipos de públicos, e que acabam incluindo todos os públicos que de alguma forma contribuem para a sua viabilização de seus negócios (estagiários, terceirizados, temporários) como primários. No entanto, não fazer tal distinção não é algo lógico, pois para o pesquisador esses públicos se enquadram como não essenciais, afinal ela pode ou não abriga-los em suas instalações, não lhes concedendo os benefícios jurídicos dos efetivos. Ou seja, esses públicos seguem sendo essenciais para a empresa que legalmente lhes contratou, não a empresa a quem se presta serviço terceirizado.

A segunda categoria é dos públicos não essenciais, que segundo França (2012, p. 79) “definem-se como redes de interesse específico, pelo grau de maior ou menor participação nas atividades da organização”. Para o pesquisador esses públicos são considerados não essenciais

porque não tem participação nas atividades-fim da organização. Participam apenas das atividades-meio, ligadas à prestação de serviços ou à intermediação política ou social, intermedia os relacionamentos da organização com o mercado, etc. Há uma subdivisão em quatro tipos: redes de consultoria, rede de setores associativos organizados, redes de setores sindicais e redes setoriais da comunidade. Cada uma das subcategorias é definida segundo as ações por ela executadas em benefício das organizações. Como exemplo na UFRGS pode-se citar as associações organizadas que cuidam de interesses e professores e técnicos administrativos.

Na primeira subcategoria estão redes de consultoria, divulgação e promoção da organização. Para França (2012, p. 80) “Nesta categoria incluem-se os públicos que não fazem parte da organização. São representados por empresas externas de setores de prestação de serviços: agências de propaganda, relações públicas, consultorias, etc.”. São aqueles que de forma qualificada proporcionam à organização colaboração no planejamento de comunicação, assim como marca e reputação.

A segunda subcategoria é das redes de setores associativos organizados, que conforme França (2012, p. 80) “São representados por associações de classe e de categorias empresariais, conselhos profissionais, confederações, federações, associações patronais e comerciais”. Diz respeito àquelas associações que possuem interesses corporativos e setoriais, defendem interesses sejam eles coletivos ou particulares junto aos setores governamentais.

Na terceira subcategoria está a rede de setores sindicais. França (2012) indica que aqui estão presentes sindicatos patronais e de trabalhadores, e que é preciso ter cautela principalmente com os sindicatos dos trabalhadores, pois eles agem com maior agressividade no tratamento das questões trabalhistas e em suas reivindicações.

Na quarta e última subcategoria França (2012) inclui a rede de setores comunitários, defendendo que a comunidade precisa de mais atenção por parte das organizações, no que diz respeito às atividades beneficentes, atividades culturais, atividades comerciais. Nesta subcategoria a organização deve mostrar-se preocupada com o quesito responsabilidade social, assim como demonstrar que se preocupa e que há um grau de importância com a comunidade ao seu entorno.

Na terceira categoria dos públicos, públicos de redes de interferência, França (2012) diz que estão os públicos especiais do cenário externo das organizações. Trata-se daqueles que, através de seu poder de representatividade e opinião pública, podem causar interferências de caráter negativo ou apoiar a organização. Para França (2012, p. 81, grifo do autor) “Esta classificação inclui públicos do cenário externo: a *rede da concorrência*, local, regional,

nacional e internacional; as *redes de comunicação de massa (mass media)*; os *grupos de ativistas e ideológicos* e os *grupos de pressão*”. A rede da concorrência para França (2012, p. 81):

A rede da concorrência representa qualquer tipo de organização que ofereça ao mercado produtos e serviços similares aos já produzidos e comercializados por outras organizações. As empresas não podem ignorar a concorrência, sempre mais agressiva sob o ponto de vista de sua ação e principalmente por causa de sua capacidade de inovação tecnológica. O desenvolvimento da concorrência é extremamente rápido. Anteriormente, ela era apenas local; hoje vai além da regional e nacional: e global.

Na UFRGS, cita-se como exemplos os diretórios acadêmicos como o Diretório Central do Estudantes (DCE), os diretórios específicos que existem em cada uma das faculdades como, por exemplo, o Diretório Acadêmico de Comunicação Social (DACOM). Os diretórios representam a comunidade discente, debate os direitos dos alunos e quando há algo em desacordo com a universidade é realizada alguma ação (protestos e ocupações por exemplo) para que objetivos comuns sejam atingidos.

Pode-se citar como exemplo de concorrência outras universidades públicas existentes no âmbito estadual como Universidade Federal de Pelotas (UFPEL), Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) etc. Universidades públicas de outros estados como Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Universidade Federal de São Paulo (USP), entre outras. As instituições de ensino privadas também entram nesta categoria.

França (2012) conclui que a rede de concorrentes é um dos mais importantes públicos a serem considerados por qualquer empreendimento. Essa rede deve ser estudada, analisada em todos os aspectos, até mesmo em nível internacional. Sobre as redes de comunicação de massa, diz que:

As redes de comunicação centralizadas na *mass media* impressa, eletrônica e digital representam permanente ameaça a qualquer organização, tanto no cenário nacional como internacional. Trata-se de um público especial, com características exclusivas: pode interferir ou não na legitimação das organizações pelo seu alto poder de persuasão junto à opinião pública (FRANÇA, 2012, p. 83, grifo do autor).

França (2012) diz que esse público é de grande preocupação para as organizações e que precisa ser bem analisado. Para o pesquisador, organizações devem estabelecer diretrizes claras e objetivas de como lidar com este público para não ter futuros problemas.

França (2012, p. 83) define as redes de ativistas e ideológicas como:



Os grupos de ativistas e ideológicos são considerados como redes de interferência por se tratar de grupos estruturados, nacional e internacionalmente, que arregimentam muitos seguidores, com objetivos definidos pelos quais lutam de maneira constante, aguerrida, procurando despertar a atenção da opinião pública para a defesa de causas nobres ou de movimentos políticos, religiosos e similares. As vezes, provocam ações de grande impacto social para atingir seus objetivos.

O autor conclui que em uma sociedade que exige posicionamento politicamente correto, não importa o setor que organização esteja inserida, é preciso se alertar quanto as ações desses grupos.

Os grupos de pressão podem interferir nas atividades da organização, mas não representam um público de interesse, pois não existe um relacionamento permanente entre a organização e esses grupos. Além disso, segundo o autor, são grupos que agem a favor ou contra a organização apenas quando há circunstâncias especiais. Podem ser considerados em dois aspectos: grupos legalmente construídos; grupos extemporâneos de pressão. No primeiro aspecto classificam-se como públicos não essenciais, como exemplo os sindicatos e seus similares. Estes não representam redes de interferência por serem entidades constituídas de forma legal, que colaboram com a empresa, e que defendem os interesses dela. As organizações sabem como essas entidades funcionam, como elas agem, e como se relacionar com elas, embora possam agir com pressão em alguns momentos como, por exemplo, uma categoria que exige aumento salarial ou promove greves.

França (2012) salienta que estes são grupos de pressão que podem se constituir em determinadas ocasiões, de forma espontânea, contestando decisões das organizações, reivindicando algo no sentido econômico, legal, social, etc. São grupos que são conduzidos por lideranças existentes na sociedade, e que estimulados por meio das redes sociais. Quando alcançado o objetivo, o grupo se dissolve. Dessa forma, não podem ser considerados como públicos de relacionamento permanente com a organização.

No que diz respeito às redes sociais, França (2012) recorda o quanto as organizações se tornaram vulneráveis diante do mundo virtual. Nesse meio, os públicos da organização e as redes de interferência podem expor tanto aspectos positivos em relação a organização, quanto ressaltar aspectos negativos dela. As organizações precisam estar atentas às redes sociais e buscar responder de forma ágil e coesa aos seus públicos, pois o que é publicado neste meio, principalmente quando aponta algo negativo, se dissemina com muita facilidade, podendo gerar uma crise para a organização.

Diante da classificação de públicos realizada por França (2012) percebe-se que os alunos da UFRGS se enquadram na categoria de público essencial não constitutivo. Os alunos

se fazem necessários dentro da Universidade para que ela se consolide e se mantenha em sociedade.

Como público essencial à Universidade, é importante que a UFRGS se preocupe em manter um bom relacionamento com eles, que hajam canais efetivos para comunicação. Dessa forma, pode-se obter uma maior aproximação entre a instituição e seus alunos, já que ela possui um papel fundamental na formação dos cidadãos, conforme Nunes (2012, p. 41) ressalta:

Pode-se afirmar que a universidade, como instituição social, efetiva-se como lugar de aprendizagem e de conhecimento pela comunicação. Universidade e comunicação estão intimamente relacionadas na medida em que a primeira tem como missão o desenvolvimento sustentável e o melhoramento da sociedade e a segunda, ao permitir o intercâmbio de mensagens, cumpre um papel protagonista no desenvolvimento da civilização.

De acordo com a autora percebe-se a comunicação como elemento essencial para um bom relacionamento entre a universidade e os seus públicos, não se restringindo apenas aos alunos, mas a sociedade em geral. Nunes (2012, p. 43) conclui:

Para cumprir a sua missão, as universidades devem administrar uma complexa rede de interesses, formada por múltiplos sujeitos, os quais afetam e são afetados pela sua atuação na sociedade. A administração desses interesses envolve a capacidade da universidade em desenvolver a sua comunicação interna e externa, em ser efetiva no diálogo com os públicos com os quais se relaciona.

Para França (2009) as relações públicas são o processo para as organizações criarem e manterem relacionamentos duradouros com os seus públicos. O objetivo maior é criar estratégias eficazes para gerenciar e monitorar estes relacionamentos, de forma que tragam benefícios para ambas as partes. Frente a isso, Nunes (2012) ressalta a importância do relacionamento para que haja um diálogo entre a Universidade e os seus alunos:

[...] cabe à organização universitária identificar quais são os seus públicos e quais são os objetivos de relacionamento que devem ser perseguidos para cada um deles. Com isso, a criação de programas e estratégias de comunicação fica facilitada e tende a obter resultados melhores, a médio e longo prazo. (NUNES, 2012, p. 52).

Com base nos autores utilizados percebe-se a importância da comunicação entre a UFRGS e os seus públicos. Além disso, deve-se atentar para a identificação e classificação correta dos públicos presentes na Universidade. Esses fatores se apresentam como

imprescindíveis para a sustentação de um bom relacionamento da organização com a sociedade. Buscando compreender um pouco melhor como se dá efetivamente a comunicação e o relacionamento da UFRGS para com os alunos negros cotistas, é preciso identificar se há uma reciprocidade nessa comunicação, se há uma troca, se a comunicação apresenta-se de forma vertical ou horizontal. Para isso, a seguir, aborda-se a ideia da comunicação de mão-dupla, no sentido de contextualizá-la na relação UFRGS-aluno cotista.

### 3.2 COMUNICAÇÃO DE MÃO-DUPLA: DESAFIOS NO RELACIONAMENTO ENTRE UFRGS E ALUNOS NEGROS COTISTAS

Para Grunig (2009) os relacionamentos se desenvolvem lentamente, mas que através de uma atividade de comunicação de curto prazo a organização pode causar efeito adicional a qualidade do relacionamento com seus públicos. Segundo o pesquisador através de pesquisas na comunicação foram identificados cinco objetivos de curto prazo que podem ser atingidos por meio de programas específicos, e que cada um desses objetivos podem ser mensurado tanto de forma qualitativa, quanto de forma quantitativa. Grunig (2009) afirma que a maior parte desses objetivos é de mão única, ou seja, possui foco exclusivamente em atingir o público.

Grunig (2009) define cinco efeitos de mão única:

- Grau de exposição: Quando o público é atingido por meio de mídia, como propaganda, folhetos, mensagens exibidas em *websites*. O grau de exposição pode ser medido através de métodos como pesquisa com o público que leu as mensagens que foram transmitidas, número de participantes de algum evento, número de visitantes que acessaram um determinado *website*;
- Retenção de mensagens: Quando a mensagem transmitida fica na lembrança do público. A mensuração desse efeito pode ser realizada através de perguntas sobre o conteúdo da mensagem transmitida;
- Cognição: Através das mensagens transmitidas o público receptor não só lembra das mensagens, como também as compreende e aprende algo com elas. Para medir esse feito pode-se aplicar um questionário de múltipla escolha para verificar o conhecimento deles a respeito da organização;

- Atitude: um determinado público não só recebe e compreende a mensagem transmitida, mas também passa a se comportar de acordo com o que foi recebido através da mensagem. Pode-se mensurar esse efeito através de perguntas avaliativas;
- Comportamento: Um determinado público ou membros da administração passam a se comportar de um novo modo, causando alterações no relacionamento entre a organização e público e também sobre as consequências que cada um exerce sobre o outro. Pode-se medir esse efeito através de questionamentos ao público sobre o que foi feito para atingir a organização ou o que a gerência da organização fez para influenciar o público.

Grunig (2009, p. 91) aponta:

Segundo vários estudos de comunicação, esses cinco efeitos constituem uma hierarquia de efeitos – que mudanças comportamentais, por exemplo, devem ser percebidas por mudanças na exposição, retenção da mensagem, percepção e atitude. Entretanto, tais efeitos podem ocorrer de forma independente ou numa ordem diferente. Por exemplo, frequentemente as pessoas têm atitudes baseadas em pouco ou nenhum conhecimento, ou às vezes o comportamento muda antes que as atitudes ou a percepção mudem. Consequentemente, um gestor de relações públicas deve decidir quais são os objetivos mais prováveis para cada processo de comunicação que deseja avaliar. Os objetivos tornam-se mais difíceis de atingir à medida que nos movemos da exposição para o comportamento.

Grunig (2009) define que quando um departamento de Relações Públicas define seus objetivos em termos de mão dupla, é necessário utilizar uma terminologia diferente para os cinco efeitos apresentados. Os objetivos de mão dupla segundo o autor, buscam o efeito de atividades simultâneas entre organização-público, conforme Grunig (2009, p. 91, grifo da autora):

A exposição transforma-se em *percepção mútua*. Tanto a administração quanto o público percebem o efeito que um exerce sobre o outro. A retenção da mensagem torna-se *exatidão*. Cada um pode perfeitamente lembrar e repetir o que o outro disse. O efeito sobre a cognição torna-se *compreensão*. Ambos têm conhecimentos semelhantes sobre um problema ou assunto emergente ou propósito da organização. O efeito na atitude torna-se *concordância*. Ambos têm avaliações semelhantes do que a organização ou o público quer e pretendem comportar-se de forma a intensificar seus relacionamentos. O efeito no comportamento transforma-se em *comportamento simbiótico*. Comportam-se de forma a atender aos interesses do outro bem como aos seus próprios.

Para Grunig (2009) os profissionais de relações públicas devem perceber que a mensuração de objetivos a curto prazo auxiliam a decidir se um programa de comunicação

deve ser mantido da forma que está, se devem ser realizadas mudanças, ou se deve-se excluir determinado programa.

No que diz respeito à comunicação de mão dupla, Lira e Vidal (2009) dizem que os profissionais de Relações Públicas utilizam essa estratégia para gerir a comunicação dentro de uma organização, mas para a autora a comunicação de duas vias não é suficiente para garantir que haja uma interação verdadeira entre os públicos de uma organização, já que a comunicação é realizada para seres humanos, e dessa forma não se pode esperar um retorno exato das informações que são transmitidas.

Isso requer um trabalho de real interesse em trocar experiências, e compartilhar significados comuns; é importante promover relacionamentos. Se isso não acontece, o que há é um interesse da organização em convencer os públicos com relação aos seus pontos de vista, o que é muito comum e nada tem a ver com obter consentimento (LIRA; VIDAL, 2009, p. 4).

Para a autora esse é o ponto em que muitos programas de comunicação pecam, pois focam em apenas persuadir seus públicos, e esquecem da importância de melhorar a compreensão destes utilizando uma abordagem mais afetiva. A organização acaba tendo gastos com investimentos em programas falhos e que não trazem os resultados esperados, pois ocorre de ela não atingir um nível de relacionamento ideal com seus públicos. Para Lira e Vidal (2009, p. 5):

O diálogo, na perspectiva da comunicação assimétrica, não é o suficiente. Há que estabelecer negociações entre a organização e seus públicos, evitando esse processo de manipulação para que a organização atinja suas metas. A participação, que representa um elemento importante para a eficácia da comunicação, é condição essencial para que a comunicação simétrica de mão dupla aconteça.

Para Grunig (2009) os profissionais de relações públicas precisam encontrar uma forma de medir o grau dos relacionamentos, para assim, poder propor programas de curto prazo que auxiliem na qualidade dos relacionamentos de longo prazo. E uma pesquisa realizada pela Universidade de Maryland, foram identificados dois tipos de relacionamentos (compartilhado e de troca) e quatro resultados de relacionamento (confiança, reciprocidade de controle, satisfação e comprometimento), que segundo o autor, definem a qualidade de relacionamentos de longo prazo.

Segundo Grunig (2009) esses indicadores podem ser utilizados no monitoramento de programas de relações públicas. Para o pesquisador os profissionais de relações públicas deveriam monitorar periodicamente a qualidade dos relacionamentos dentro de uma

organização, e que o ideal seria realizar esse monitoramento nos relacionamentos anualmente, e no mínimo a cada três anos.

Referente aos quatro indicadores da qualidade de relacionamentos organização-público segundo Grunig (2009):

- Reciprocidade e controle: é o grau de satisfação e insatisfação, assim como a capacidade de influência da organização e dos públicos. Mesmo organização e público não tendo o mesmo poder, nesse indicador cada um deles deve estar satisfeito com o outro;
- Confiança: esse grau diz respeito a vontade de cada um querer se abrir para um relacionamento. Pode-se citar aqui a medida em que a organização é justa ou não, o que a organização está disposta a fazer ou não fazer, e também a capacidade que a organização possui em cumprir aquilo que promete;
- Satisfação: como cada parte se sente favorável ou desfavorável em relação a outra.
- Compromisso: o quanto cada parte está disposta a dispor ou não de energia para manter e promover um relacionamento.

Grunig (2009) diz que além dos quatro indicadores apresentados acima existe um quinto par de indicadores de relacionamento – de troca *versus* compartilhado – e que esse par de indicadores define os tipos de relacionamentos que os programas de relações públicas visam alcançar, segundo o pesquisador:

Num *relacionamento de troca*, um lado traz benefícios ao outro somente porque o outro lhe trouxe benefícios no passado, ou porque espera que aja assim no futuro. Num *relacionamento baseado na troca*, um lado está disposto a trazer benefícios ao outro porque espera receber benefícios de igual valor do outro. Em essência, o lado que se beneficia incorre na obrigação ou dívida de retribuir o favor. Troca é a essência dos relacionamentos de marketing entre organizações e clientes, e esse é o conceito central da teoria de marketing. Constantemente, porém, o relacionamento é insuficiente. Os públicos esperam que as organizações atuem para eles e para a sociedade, e frequentemente as organizações obtêm pouco ou nada em troca. No *relacionamento comunitário*, ambos os lados trazem benefícios um ao outro porque cada um está preocupado com o bem-estar do outro. O papel das relações públicas é convencer a gerência de que ela também necessita de relacionamentos compartilhados com públicos como funcionários, comunidade, governo mídia e acionistas – bem como relacionamentos à base de troca com clientes (GRUNIG, 2009, p. 95, grifo do autor).

No que diz respeito às estratégias para cultivar relacionamentos, Grunig (2009) diz que boa parte do conhecimento dos profissionais de relações públicas está ligado às várias formas de se comunicar com os públicos, mas que nem todas as estratégias de comunicação voltadas para cultivar relacionamentos são eficazes. Para o pesquisador, as estratégias

simétricas acabam gerando mais resultados do que as estratégias assimétricas. Grunig (2009) indica que vários estudiosos se reuniram para catalogar essas estratégias, são elas:

**Acessibilidade:** troca entre membros de uma comunidade, líderes ativistas e representantes dos públicos com profissionais de relações públicas nos processos decisórios organizacionais. Aqui há conversa entre essas partes quando há a necessidade de realizar reclamações ou esclarecer dúvidas, evitando que reações negativas sejam levadas a terceiros.

**Abertura:** atitudes francas tanto por parte da organização, quanto por parte dos seus públicos.

**Garantia de legitimidade:** demonstração de comprometimento e preocupação com a manutenção do relacionamento entre as partes.

**Rede de relacionamento:** construção de redes de relacionamento entre a organização e os mesmo grupos de seus públicos, por exemplo grupos da comunidade, sindicatos, etc.

**Divisão de tarefas:** compartilhamento na solução de problemas da organização e seus públicos.

**Estratégias de solução de conflitos integradas:** simetria nas abordagens buscando benefícios para todas as partes, tomada de decisão em conjunto, com o objetivo de valorização do relacionamento de longo prazo entre a organização e seus públicos.

Estratégias para cultivar relacionamentos fornecem ideias e objetivos para elaborar programas de comunicação. Além disso, podem servir como objetivos de processo, que podem ser utilizados para avaliar programas antes que os resultados de programas específicos aconteçam. Um departamento de Relações Públicas pode mensurar esses objetivos de processo para fornecer informação relevante, no curto prazo, de que seus programas de comunicação estão conduzindo efeitos desejados de longo prazo. Por exemplo, os gestores de relações públicas podem medir a entrega de informação aos públicos enumerando sugestões, reclamações, consultas, dúvidas e outras manifestações que os públicos, a mídia, o governo ou líderes ativistas fazem à organização, ao invés de se dirigirem às agências reguladoras, legisladores ou à mídia (GRUNIG, 2009, p. 100).

Percebe-se, diante dos pressupostos teóricos apresentados, que a comunicação simétrica de mão dupla possui maior eficácia para manter relacionamentos que perdurem por mais tempo entre organização-públicos. Não basta apenas se relacionar, mas também monitorar os relacionamentos com os diversos públicos. Estratégias de comunicação em que há uma preocupação em realizar troca com os públicos pode ser de grande auxílio para que um relacionamento seja de longo prazo.

Pode-se dizer que, no caso da comunicação entre a UFRGS e os seus alunos, os programas de comunicação pautados em estratégias de comunicação simétrica de mão dupla podem evitar conflitos e desentendimentos. Como exemplo, cita-se o fato de quando a

Universidade propôs, no ano de 2016, junto ao Conselho Universitário, mudanças no sistema de cotas. Se os alunos, especialmente os negros, tivessem sido alcançado por estratégias de comunicação baseadas no acesso e na abertura, por exemplo, talvez a ocupação da reitoria da UFRGS não tivesse ocorrido. Ou seja, poderiam ter sido evitados atritos entre as partes, bem como a exposição negativa da UFRGS na mídia.

Com base no conceito de Grunig (2009) sobre comunicação de mão-dupla, o capítulo seguinte traz a análise da comunicação entre a UFRGS e os alunos negros cotistas, na visão dos próprios discentes, para que dessa forma seja identificado se a comunicação praticada tem possibilitado relacionamentos baseados na troca ou no compartilhamento.



## 4 ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO ENTRE UFRGS E ALUNOS NEGROS COTISTAS

Com o objetivo de analisar, através do olhar dos alunos negros, como se dá a comunicação e o seu relacionamento com a UFRGS, e se existe eficácia no modelo de comunicação praticado pela universidade, este estudo teve como foco os alunos negros cotistas da UFRGS.

Neste capítulo, com vistas a alcançar o objetivo da pesquisa, primeiramente, apresenta-se a metodologia utilizada e as etapas desenhadas para o andamento do Trabalho de Conclusão de Curso. O desenvolvimento das etapas é apresentado na sequência. Na primeira delas, realizou-se uma leitura flutuante de alguns dos canais de comunicação utilizados pela UFRGS com os alunos. Na segunda etapa realizou-se uma análise das políticas de comunicação da UFRGS com os alunos, através de entrevista aplicada com o Secretário de Comunicação da Universidade. Por fim, apresentam-se dados sobre a visão do aluno negro cotistas, através de entrevistas realizadas pela pesquisadora. Todas estas etapas foram determinantes para algumas considerações gerais sobre o objetivo proposto na pesquisa, as quais são apresentadas no fechamento deste capítulo.

### 4.1 METODOLOGIA

Este estudo utilizou-se, do ponto de vista metodológico, da pesquisa bibliográfica, do estudo de caso e da análise de conteúdo. A pesquisa bibliográfica foi aplicada com o objetivo de explorar, referenciar e resumir assuntos relacionados com o objeto a ser analisado. Segundo Stumpf (2014, p. 51):

Pesquisa bibliográfica, num sentido amplo, é o planejamento inicial de qualquer trabalho de pesquisa que vai desde a identificação, localização e obtenção da bibliografia pertinente sobre o assunto, até a apresentação de um texto sistematizado, onde é apresentada toda a literatura que o aluno examinou, de forma a evidenciar o entendimento do pensamento dos autores, acrescido de suas próprias ideias e opiniões.

A autora argumenta, ainda, que essa metodologia tem por objetivo a seleção de bibliografias e documentos pertinentes ao objeto estudado, e que é de grande auxílio para que posteriormente seja realizado o fichamento das referências a serem utilizadas na redação de um trabalho acadêmico. Por sua vez, Gil (2002) argumenta que a pesquisa bibliográfica se enquadra na modalidade de pesquisa de caráter exploratório. Para o pesquisador:

Estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado (GIL, 2002, p. 41).

O método de pesquisa bibliográfica desenvolve-se ao longo da definição de várias etapas, ainda na perspectiva de Gil (2002), como escolha do tema, levantamento bibliográfico preliminar, formulação do problema, elaboração do plano provisório de assunto, busca das fontes, leitura do material, fichamento, organização lógica do assunto e redação do texto. Neste estudo, a pesquisa bibliográfica foi aplicada a fim de obter conhecimento do material já produzido e relacionado com a temática aqui abordada. A pesquisa bibliográfica foi realizada entre os meses de abril e maio de 2017.

Num segundo momento, fez-se uso do método de estudo de caso. Para Yin (2001, p. 32), “[...] o estudo de caso é uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenômeno e o contexto não é claramente evidente onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas”. O objetivo de utilizar a metodologia de estudo de caso é o levantamento e análise de informações baseados na realidade social. No estudo em questão, o caso utilizado foi a UFRGS, especialmente no que diz respeito à comunicação e relacionamento com alunos negros cotistas.

Como técnica de coleta de dados junto ao estudo de caso, realizou-se, com dois públicos distintos, uma entrevista semiestruturada que, para Gil (2002, p. 54), “[...] consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados”. Ainda segundo o autor, entre todas as técnicas de interrogação essa apresenta-se como a mais flexível, pois pode assumir as mais diversas formas, pode ser informal, focalizada, parcialmente estruturada ou totalmente estruturada. Ainda nesse aspecto, tem-se que, no método de entrevista semiestruturada, “[...] mesmo que as respostas possíveis não sejam fixadas anteriormente, o entrevistador guia-se por algum tipo de roteiro, que pode ser memorizado ou registrado em folhas próprias” (GIL, 2002, p.117).

Por sua vez, Duarte (2014, p. 66) comenta que:

A lista de questões desse modelo tem origem no problema de pesquisa e busca tratada amplitude do tema, apresentando cada pergunta da forma mais aberta possível. Ela conjuga a flexibilidade da questão não estruturada com um roteiro de controle. As questões, sua ordem, profundidade, forma de apresentação, dependem

do entrevistador, mas a partir do conhecimento e disposição do entrevistado, da qualidade das respostas, das circunstâncias da entrevista.

Nesta pesquisa definiu-se que a entrevista seria aplicada com alunos negros cotistas de diferentes áreas do conhecimento e diferentes semestres, objetivando uma maior riqueza de dados. Realizou-se a seleção de quatro alunos, sendo um estudante da área de Ciências Sociais Aplicadas, um da área de Ciências Humanas, um da área de Ciências Exatas e da Terra e Engenharias e um e da área da Saúde. Com o objetivo de ouvir também a posição da Universidade nesse contexto, realizou-se entrevista com o secretário de comunicação da Secretaria de Comunicação (SECOM), a fim de compreender como ocorre a comunicação com os alunos negros cotistas e como são tratadas informações voltadas para este público.

Todas as entrevistas foram realizadas pela pesquisadora na segunda quinzena do mês de junho, sendo o primeiro entrevistado o Secretário de Comunicação da SECOM. Essa entrevista ocorreu no seu gabinete de trabalho, por meio de um roteiro de entrevista semiestruturada – Apêndice A. Em relação à seleção dos alunos participantes das entrevistas, a pesquisadora, por proximidade, convidou uma aluna da área de Ciências Sociais Aplicadas. Os demais entrevistados não possuem contato direto com a pesquisadora e foram indicados por outros alunos. O roteiro de entrevista utilizado com os alunos negros cotistas encontra-se no Apêndice B.

No que diz respeito aos alunos negros cotistas, aqui serão nominados como Entrevistado 1, 2, 3 e 4, com o objetivo de preservar suas identidades. O Entrevistado 1 é aluno da área de Ciências Sociais Aplicadas e foi entrevistado nas dependências da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, no dia 27 de junho. O Entrevistado 2 é aluno da área de Ciências Humanas e foi entrevistado nas dependências da Faculdade de Psicologia da UFRGS no dia 28 de junho. O entrevistado 3 é aluno da área de Ciências da Terra e foi entrevistado nas dependências do campus centro da UFRGS. O entrevistado 4 é aluno da área da Saúde e, por incompatibilidade de horários para um encontro presencial, foi entrevistado via Skype. Todos os entrevistados assinaram um Termo de Autorização de Entrevista TCC – Apêndice C, disponibilizado na página do site da Fabico.

Como técnica de análise dos dados coletados durante a pesquisa, utilizou-se da análise de conteúdo, tendo em vista investigar os fenômenos simbólicos referentes ao tema abordado, assim como analisar o discurso da UFRGS frente aos seus meios de comunicação com seus alunos. A análise de conteúdo, segundo Gil (2002, p. 89), “possibilita a descrição do conteúdo manifesto e latente das comunicações”.

A análise de conteúdo é sistemática porque se baseia num conjunto de procedimentos que se aplicam da mesma forma a todo o conteúdo analisável. É também confiável – ou objetiva – porque permite que diferentes pessoas, aplicando em separado as mesmas categorias à mesma amostra de mensagens, possam chegar às mesmas conclusões.

A técnica de análise de conteúdo permitiu um tratamento das informações contidas nas mensagens, mas que não se limitou ao conteúdo em muitos casos. Segundo Bardin (2011, p. 41), “[...] a análise de conteúdo pode ser uma análise dos ‘significados’ (exemplo: a análise temática), embora possa ser também uma análise dos ‘significantes’ (análise lexical, análise dos procedimentos)”. Para a análise, iniciou-se pela etapa de pré-análise que, segundo Bardin (2011), consiste da organização dos dados. Nesta fase são três os objetivos a serem cumpridos: 1) a escolha dos documentos a serem analisados, os quais, neste estudo foram alguns canais de comunicação da UFRGS, quais sejam o site oficial, a página oficial do Facebook e o Portal do Aluno); 2) a formulação de hipóteses e objetivos; e 3) a elaboração de indicadores que fundamentam a interpretação final.

A escolha dos documentos analisados na pesquisa foram selecionados a partir da visão da pesquisadora como sendo aluna da Universidade, como um dos mais utilizados por seus colegas, tendo em vista que o site oficial é onde há o acompanhamento do calendário letivo, notícias importantes referentes a universidade, etc., a página do Facebook foi selecionada, pois atualmente vivemos em um mundo cada vez mais tecnológico e ligado às redes sociais, a página da UFRGS no Facebook possui um grande número de curtidas e seguidores. O Portal do Aluno é obrigatoriamente utilizado por todos os alunos da Universidade, pois é por este canal que se realiza a consulta às atividades correntes, histórico do aluno, matrícula para disciplinas a cada semestre, entre outras informações relevantes.

Dentro da pré-análise executaram-se as etapas definidas por Bardin (2011): 1) A leitura flutuante que estabelece o contato com os documentos da coleta de dados, momento em que se conhece o texto e se deixa invadir de observações e impressões; 2) A escolha dos documentos, que é a parte em que se define os documentos a serem analisados; 3) A formulação das hipóteses e objetivos, parte em que é realizada uma afirmação provisória, no sentido em que para ser definitiva esta precisa ser submetida à prova de dados seguros; 4) A referenciação dos índices e elaboração de indicadores, etapa essa que envolve a determinação de indicadores a partir dos recortes realizados nos documentos analisados; e 5) A preparação do material, etapa em que antes da análise deve haver uma preparação do material reunido, como por exemplo a transmissão das entrevistas realizadas, artigos de imprensa são recortados, respostas de questões são anotadas, etc.

Após a pré-análise, segundo Bardin (2011), é realizada a etapa de exploração do material:

Se as diferentes operações da pré-análise forem convenientemente concluídas, a fase de análise propriamente dita não é mais do que a aplicação sistemática das decisões tomadas. Quer se trate de procedimentos aplicados manualmente ou de operações efetuadas por computador, o decorrer do programa completa-se mecanicamente. Esta fase, longa e fastidiosa, consiste essencialmente em operações de codificação, decomposição ou enumeração, em função de regras previamente formuladas (cf. capítulo seguinte) (BARDIN, 2011, p. 131).

Bardin (2011) diz que após a etapa de exploração do material é necessário realizar o tratamento dos resultados obtidos e interpretação, percentagens e análise fatorial por exemplo permitem a elaboração de tabelas, quadros de resultados, diagramas, etc., os quais proporcionam maior visibilidade e relevância para as informações fornecidas pela análise. A autora define categorias dentro da análise de conteúdo, quais sejam: a codificação, a categorização, a inferência e a informatização da análise das comunicações.

A codificação segundo Bardin (2011) é uma transformação dos dados brutos do texto, o que permite atingir uma descrição precisa das características do conteúdo. A categorização é a classificação dos elementos que constituem um conjunto por diferenciação, e após o reagrupamento de acordo com a analogia, a partir de critérios previamente definidos. A inferência apresenta-se segundo Bardin (2011), como aspectos que podem incidir na interpretação dos dados, no que diz respeito a intuição, análise reflexiva e crítica. Já a informatização da análise das comunicações para Bardin (2011) diz respeito à análise de conteúdo realizada por meio do computador. Para a autora, em alguns casos é interessante, mas em outros não.

No sentido de interpretar os dados selecionados para a análise, neste estudo foram utilizadas como categorias os efeitos de comunicação de mão única e os efeitos de comunicação de mão dupla, propostos por Grunig (2009). São eles, de acordo com o referido no Capítulo 3 deste estudo: 1) Efeitos de mão única: grau de exposição, retenção de mensagens, cognição, atitude, comportamento; e 2) efeitos de mão dupla: acessibilidade, abertura, garanti de legitimidade, rede de relacionamento, divisão de tarefas, estratégias de solução de conflitos integradas. Visando o objetivo geral e os objetivos específicos da pesquisa, estas categorias foram tidas como base para análise de materiais advindos do contexto do estudo de caso.

A seguir, aborda-se a análise de conteúdo de alguns dos canais de comunicação utilizados pela UFRGS com os seus alunos.

## 4.2 ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO DA UFRGS COM OS ALUNOS

Inicialmente, conforme a fase de pré-análise proposta por Bardin (2006), a pesquisadora realizou uma leitura flutuante em alguns canais de comunicação. Para a seleção desses canais, foram considerados aqueles que podem possibilitar a comunicação entre a UFRGS e os seus estudantes, quais sejam: o site oficial da instituição, o Portal do Aluno e a sua página oficial na rede social Facebook, denominada *UFRGS Notícias*. A análise flutuante permitiu à pesquisadora uma visão geral sobre as estratégias de comunicação utilizadas pela Universidade no contato com os alunos. Na sequência, abordam-se algumas considerações gerais da pesquisadora sobre cada um dos canais de comunicação analisados.

O site da UFRGS possui uma grande gama de informações, não só com foco nos alunos da instituição, mas também para a comunidade de modo geral. Neste estudo pretende-se analisar a comunicação da UFRGS com os alunos negros cotistas. Logo, a pesquisadora fez um recorte, limitando-se a analisar aquelas informações presentes no site cujo conteúdo está voltado para os alunos da instituição. Além disso, buscou identificar elementos específicos de comunicação entre a UFRGS e os alunos negros cotistas.

Na página inicial o site da UFRGS traz *links* para acesso ao jornal da universidade e ao portal da UFRGS Ciências, espaço com produções científicas de várias áreas de ensino, de alunos, técnicos-administrativos e professores da Universidade. Na aba superior da página inicial do site os alunos podem encontrar *links* de acesso para saber sobre a instituição, uma apresentação do que é a UFRGS, seu histórico, a administração da Universidade, plano de desenvolvimento institucional, conselho de ensino, conselho universitário, patrimônio histórico e cultural, informações sobre servidores, licitações, convênios, auditorias, despesas, etc.

No *link* ouvidoria é possível que qualquer cidadão, aluno ou não, entre em contato com a UFRGS, para registrar reclamações, sugestões, elogios e denúncias. As demandas são examinadas e encaminhadas ao setor competente para que esse tome as devidas providências, e após seja encaminhada uma resposta ao cidadão.

Através do site da UFRGS os alunos podem acessar informações referentes à graduação, pós-graduação, mestrado e doutorado, vestibular, cursos técnicos, prós-reitorias, câmaras de graduação e pós-graduação, educação à distância. Pesquisas e inovações tecnológicas, projetos de extensão, cultura no que diz respeito às informações sobre o museu, planetário, observatório astronômico, instituto de artes da UFRGS, entre outros. Cooperação

internacional da Universidade, programas de mobilidade acadêmica e editais também estão neste canal.

Informações sobre as bibliotecas da UFRGS, assim como demais serviços prestados pela Universidade, como assessoria jurídica universitária, hospital veterinário da UFRGS, farmácia popular, restaurante universitário, atendimento odontológico, encontram-se no site. Há, ainda, um *link* para acesso à UFRGS TV, rádio da UFRGS, últimos lançamentos da editora, destaques acadêmicos, o que acontece no campus internacional, o que acontece no gabinete, com notícias das últimas reuniões do reitor da Universidade. Também está disponível no site um calendário dos eventos, como refeições de grau, eventos culturais, palestras, cursos, congressos, defesas de teses e dissertações. Através do site da UFRGS o aluno também pode acessar o código de ética, o calendário acadêmico e realizar avaliação do atendimento dos setores da Universidade.

O segundo canal de comunicação da UFRGS com os alunos a ser analisado, durante a etapa de leitura flutuante, foi o Portal do Aluno. Através do Portal, os discentes podem acessar suas informações pessoais, informações funcionais, graduação, pós-graduação, ensino básico e profissional, ensino à distância, pesquisa, extensão, assistência estudantil, mobilidade acadêmica, gestão, serviços, senhas, *downloads*, tutoriais e chasque (informações sobre e-mail pessoal), informações sobre matrícula, documentos, editais de monitoria, diplomação, extravestibular, mural de recados. Acesso a *links* para consulta de vagas de estágio divulgadas pela Universidade, sala de aula virtual, Moodle, Rooda e Navi (plataformas de educação à distância), também estão disponíveis no portal do aluno.

O terceiro canal de comunicação da UFRGS com os alunos considerado na etapa de leitura flutuante foi a página *UFRGS Notícias* na rede social Facebook. A página possui cerca de 90 mil curtidas, quase 100 mil seguidores, e possui nota de avaliação de 3,8 (máxima é 5, com base em 239 avaliações). Segundo informações contidas na própria página, ela foi lançada em 2012, e a mesma é gerenciada pela assessoria de imprensa da Universidade, vinculada à Secretaria de Comunicação Social da Instituição.

A Assessoria de Imprensa é a responsável pela produção das matérias jornalísticas publicadas no site da UFRGS e também pela mediação da relação da Universidade com os veículos de comunicação. O núcleo é o responsável pela divulgação na mídia das notícias à comunidade e pelo planejamento dessas divulgações. Está disponível na página o telefone de contato e o e-mail da assessoria de imprensa da instituição.

Percebeu-se que a página é atualizada quase que diariamente, e grande parte das notícias vinculadas na página possuem link para acesso na íntegra no site da Universidade. É

possível publicar na página, enviar mensagens à página, reagir às publicações de acordo com as ferramentas da rede social, assim como também há a possibilidade compartilhar e de comentar as publicações, a página deixa claro que comentários desrespeitosos e que violem os Direitos Humanos serão excluídos e que podem ocasionar até mesmo o bloqueio do usuário. Por meio da página também é possível ter acesso aos eventos futuros e eventos já realizados pela Universidade.

Mesmo tendo cerca de 98 mil seguidores as publicações da página não possuem grande aderência por parte dos usuários, isso em relação às curtidas, comentários e compartilhamentos das publicações. Como exemplo de publicação com pouca aderência trouxe a ilustração das postagens sobre o lançamento do Jornal da Universidade do mês de junho de 2017, a publicação recebeu 34 curtidas, 1 compartilhamento e nenhum comentário:

**Figura 2 – Publicação do Facebook**

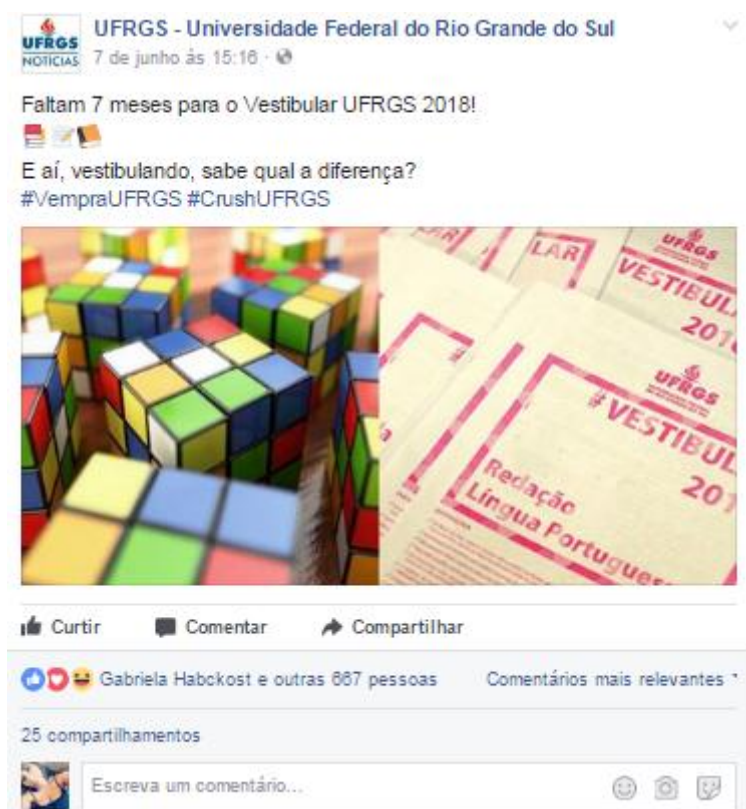


Fonte: (FACEBOOK, 2017)



Há outras publicações que possuem maior aderência dos usuários, como a notícia de que faltam sete meses para o vestibular 2018 da UFRGS. A referida publicação teve 667 curtidas, 25 compartilhamentos e 106 comentários, conforme ilustra a Figura a seguir.

**Figura 3 – Publicação do Facebook**



Fonte: (FACEBOOK, 2017)

De acordo com as categorias de comunicação de mão-única e mão-dupla propostas por Grunig (2009), percebe-se que os canais em que a UFRGS se comunica com os alunos aqui analisados, se enquadram em sua maior parte nas categorias de comunicação de mão-única, isso levando em consideração a quantidade de notícias e informações disseminadas pela instituição, apresentando poucos espaços que contribuam para um relacionamento de troca com os alunos.

O site da universidade e o portal do aluno, se preocupam em trazer informações aos alunos por meio de notícias, mensagens e mídia, desta forma percebe-se que o foco se restringe em atingir seus públicos.

O portal do aluno apresenta-se como um espaço apenas para informações e instruções, já o site da Universidade possui dois espaços que se enquadram nas categorias de

comunicação de mão-dupla, que são a ouvidoria e a avaliação do atendimento dos setores da instituição, na ouvidoria a UFRGS se mostra aberta para receber sugestões, reclamações, sugestões, elogios e denúncias de seus públicos, e na avaliação do atendimento é possível perceber que há uma preocupação da UFRGS em identificar o grau de satisfação ou insatisfação dos seus públicos com o atendimento nas diversas áreas da Universidade.

Na ouvidoria é possível o usuário escrever a sua manifestação, sendo obrigatório registrar data, hora, descrição da manifestação, tipo de manifestação (sugestão, reclamação, denúncia ou elogio), identificação (aberta ou sigilosa), forma de resposta (correspondência, e-mail, fax ou telefone), tipo de manifestante (aluno da UFRGS, comunidade em geral, servidor professor da UFRGS ou servidor técnico da UFRGS) e assunto (ex.: assédio, postura do discente, problemas com limpeza de algum setor, problemas com professor, problemas com segurança, etc.). Há a possibilidade do usuário anexar documentos se assim achar necessário.

Na avaliação do atendimento é possível avaliar como o usuário foi atendido em um determinado setor da Universidade, o formulário disponibilizado compõe 5% da avaliação de desempenho anual dos servidores técnico-administrativos e docentes em cargo de chefia da UFRGS.

A avaliação é composta por um questionário estruturado onde é possível em um escala de 1 a 5 (sendo 1 nunca e 5 sempre) selecionar o quão satisfeito o usuário está em relação a comunicação com o setor de atendimento, cumprimento dos prazos e horários acordados, empenho na busca por resultados, qualidade das informações prestadas no atendimento e urbanidade no atendimento. Há um espaço para comentários e sugestões, assim como um espaço para que o usuário possa deixar um telefone para posterior contato.

A página *UFRGS Notícias* na rede social Facebook, permite uma maior interação e troca de informações entre a instituição e seus alunos, pois a rede social possui ferramenta para o envio de mensagens ao gerenciador da página, reações e comentários nas publicações. Quando a instituição definiu que iria inserir um canal de comunicação em uma rede social, automaticamente ele se mostra aberta a um relacionamento de troca com seus públicos, pois com as reações e comentários que ocorrem nesse meio de comunicação é possível a UFRGS identificar qual a opinião dos seus públicos perante as postagens realizadas.

#### 4.3 POLÍTICAS DE COMUNICAÇÃO DA UFRGS COM OS ALUNOS

Com o objetivo de compreender a posição da Universidade no contexto estudado, como ocorre a comunicação com os alunos negros cotistas e como são tratadas informações voltadas para este público, entrevistou-se o Secretário de Comunicação da SECOM/UFRGS. O Secretário está no cargo deste novembro de 2016. A entrevista foi realizada pela pesquisadora, em seu gabinete de trabalho, no mês de junho de 2017.

A primeira pergunta buscava identificar se a UFRGS possui políticas e diretrizes que norteiam a comunicação com os seus alunos e, em caso positivo, quais são e como foram definidas. O Secretário respondeu que a Universidade não possui políticas, mas sim diretrizes, e que as diretrizes que norteiam a comunicação tanto com os alunos quanto com os demais públicos seguem as diretrizes balizadas por cada profissão (publicidade, relações públicas, jornalismo) de acordo com o material que é elaborado.

O Secretário deixou claro que a SECOM não é responsável por produzir tudo o que é comunicado dentro da Universidade, mas atua como um suporte, oferecendo plataformas e veículos para que as demais áreas da Instituição extrapolem a comunicação interna e administrativa. Citou como exemplos o Jornal da Universidade, a rádio da UFRGS, e a TV da UFRGS.

Na resposta dessa questão é possível dizer que como não há políticas e diretrizes institucionalizadas para nortear a comunicação da UFRGS com os seus alunos, a Universidade não atribui a devida importância em realizar a identificação de seus públicos. A definição de públicos estratégicos visando relacionamentos bem-sucedidos, e diálogos com resultados positivos, tal qual propõe França (2009), constitui-se de tarefa relevante na comunicação de uma organização. Percebeu-se, na fala do Secretário, que há apenas a preocupação em seguir as diretrizes balizadas por cada área da comunicação.

A segunda pergunta referiu-se à existência de orientações específicas de comunicação entre a Universidade e os alunos negros cotistas. O Secretário respondeu que está na Universidade há mais de 13 anos, logo presenciou a época em que as cotas se iniciaram dentro da UFRGS. Na visão do Secretário, a UFRGS não estava preparada para iniciar um sistema de cotas, pois não havia um suporte do MEC que orientasse sobre como a Universidade deveria se portar frente a esses alunos. O Secretário percebeu que era necessário ter cautela para tratar com o assunto cotas dentro da UFRGS para não causar constrangimentos ou até mesmo atitudes de discriminação e racismo.

As cotas entram na Universidade em um momento em que a Universidade não estava preparada para lidar com isso, acho que não veio nenhum manual do MEC ou do Governo Federal dizendo que teríamos o sistema de cotas e a maneira como deveríamos agir com estes alunos ingressantes. No início eu senti um certo pudor com os alunos cotistas, do tipo, não falem sobre isso, não apontem, pois isso acaba sendo uma forma de discriminação. Então, criou-se um silêncio muito grande, tanto por parte dos professores, quanto por parte dos próprios alunos cotistas. Parecia que se a gente tocasse no assunto, a gente estava tratando com diferença, estava procurando identificar quem era cotista ou não.” (SECRETÁRIO DE COMUNICAÇÃO)

O Secretário disse que há pouca clareza quanto às dificuldades que os alunos negros cotistas passam para se manter na Universidade, além das dificuldades sofridas em sociedade. Para ele, a UFRGS deveria discutir essa temática de forma mais ampla junto à comunidade como um todo. Afirmou-, ainda, que não há orientações específicas para a comunicação com o aluno negro cotista na UFRGS, mas que há um cuidado nas produções realizadas pela SECOM em reconhecer a invisibilidade que os negros tiveram e ainda tem na sociedade. Segundo ele, os veículos de comunicação utilizados pela UFRGS são sensíveis a isso, tanto que são produzidos materiais que tratam assuntos voltados para a negritude. Conforme fala do secretário:

Orientações específicas de comunicação da Universidade com os alunos negros cotistas, na Secretaria de Comunicação nós não temos, mas nós temos todo um cuidado em termos de produção jornalística, publicitária e de relações públicas, de reconhecer a invisibilidade que os negros tiveram e tem ainda nos meios de comunicação, entender como os meios de comunicação, os veículos de comunicação da SECOM tem que ser sensíveis a isso, e que tem na sua programação pautas que tragam a questão da negritude como uma forma de visibilidade cumprindo nosso papel de como meio de comunicação social. (SECRETÁRIO DE COMUNICAÇÃO)

Percebe-se que, pelo fato de a UFRGS não possuir um canal de comunicação específico e nem mesmo políticas voltadas para se comunicar e se relacionar com os alunos negros cotistas, realmente fica difícil identificar as dificuldades desse público, assim como realizar alguma forma de auxílio nesse sentido. O Secretário ressalta que a UFRGS reconhece em seus meios de comunicação a importância de dar visibilidade à temática negra. No entanto, não se identificou uma proposta comunicacional clara que proporcione mudanças nesse aspecto. Vale resgatar, neste ponto, a visão de Gomes (2001) a respeito da implementação das ações afirmativas como mecanismo para minimizar os efeitos causados pela discriminação no passado. Cada vez mais há a necessidade de se realizar ações que auxiliem no processo de inclusão e ascensão do indivíduo negro na sociedade, assim como dar visibilidade a essas características.

A terceira questão tinha por objetivo identificar quais são os canais de comunicação priorizados pela UFRGS na comunicação com o seu aluno e como o Secretário avalia a efetividade de cada um deles. Segundo ele, a SECOM não realiza uma comunicação específica com os alunos negros cotistas, mas voltada para todos os alunos. A Coordenadoria de Ações Afirmativas (CAF) e a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) são setores responsáveis por se comunicar especificamente com esse público, segundo o Secretário de Comunicação. A pesquisadora tendo em vista que a pesquisa é voltada para o âmbito da comunicação, definiu como desnecessário realizar entrevista com a PRAE e com a CAF. Conforme fala do Secretário: “A PRAE e a CAF elas tem ações específicas com os alunos cotistas, e alunos negros cotistas, e acabam por não utilizar a Secretaria de Comunicação, pois já possuem mecanismos para se comunicar com esses alunos”.

O Secretário acredita que o canal mais dinâmico de comunicação é o Portal do Aluno, no qual são divulgadas as principais notícias da Universidade. Além disso, o mais impactante é a rede social, com a presença da página UFRGS Notícias. Ele disse acreditar que a rede social é um dos meios mais acessados pelos jovens da atualidade. Na rede social, segundo o Secretário, a Universidade utiliza-se de uma linguagem mais jovial para se aproximar mais dos alunos. Ele cita o Jornal da Universidade, a Rádio, a TV, mas que cada canal é consumido de acordo com o interesse do aluno.

A SECOM tenta criar meios para maior engajamento dos alunos, e percebe que as notícias vinculadas engajam muito mais alunos que querem entrar na UFRGS do que os alunos que já estão inseridos na Universidade. O Secretário diz que é preciso estudar o que interessa aos alunos que já estão dentro da UFRGS para que haja uma maior participação deste segmento. Mas, ao mesmo tempo em que há essa importância da SECOM em se aproximar dos alunos, há uma cautela referente ao que a UFRGS deve comunicar. Segundo o Secretário, é necessário ter cuidado com o que é publicado para não causar reações prejudiciais. Acredita que a manutenção de um padrão mais conservador auxilia a preservar a imagem da Universidade.

Quando o Secretário responde que a SECOM não realiza uma comunicação dirigida aos alunos negros cotistas, e que a secretaria realiza uma comunicação voltada para todos os alunos, pode-se relacionar com a visão de França (2009), no que diz respeito à necessidade de a Universidade identificar seus públicos e estabelecer uma comunicação eficaz com cada um deles. Além disso, é importante a percepção de que não se pode tratar todos os públicos da mesma forma, do ponto de vista de estratégias de comunicação, visto que cada um possui diferentes necessidades.

A pesquisadora, frente à leitura flutuante de alguns dos meios de comunicação utilizados pela UFRGS com os alunos, percebeu que, ao contrário da fala do Secretário, a página da UFRGS no Facebook não se apresenta como um dos meios de comunicação mais impactantes. Essa percepção é fruto do número de engajamentos em cada postagem, considerando a dimensão de alunos da própria Universidade.

A quarta questão abordava sobre a existência de alguma diretriz interna de comunicação no sentido de que as opiniões dos alunos sejam ouvidas e, na medida do possível, contempladas no planejamento dos canais de comunicação citados anteriormente. O secretário respondeu que institucionalmente a universidade possui a ouvidoria como um canal para receber retornos dos públicos, e que há programas dentro da TV e da rádio da Universidade, e também pautas jornalísticas dentro do Jornal da Universidade que contemplam a questão das cotas raciais onde esse público é protagonista. Segundo o Secretário de Comunicação da UFRGS:

A nossa diretriz de comunicação dentro da SECOM através dos nossos veículos que internamente alimentam nosso público, a gente procura sempre que possível pautar questões relativas a questão do negro, mas eu diria que mais abrangente, de minorias, de populações que estão marginalizadas, ou em situações em que a invisibilidade ainda é uma forma de violência simbólica. A gente reconhece que precisa dar uma visibilidade para tentar equilibrar essas relações de poder que colocam alguns modelos hegemônicos com protagonista e outros como subalternos (SECRETÁRIO DA COMUNICAÇÃO).

Aqui percebe-se que a Universidade se preocupa em abordar temáticas voltadas aos negros e também minorias, buscando gerar visibilidade para equilibrar as relações de poder estabelecidas pela nossa sociedade. Acredita-se que este aspecto vai ao encontro do que diz Grisa (sem data), que as desigualdades existentes no Brasil estão ligadas à estruturação em classes sociais.

A quinta questão procurou verificar se a SECOM realiza algum tipo de acompanhamento com o objetivo de mensurar a eficácia da comunicação com o aluno da UFRGS, e em caso positivo ou negativo deveria haver justificativa. O Secretário respondeu que por ter assumido a SECOM recentemente (novembro de 2016), nesse período em que está à frente da Secretaria percebe que o espaço em que se pode mensurar a eficácia da comunicação pela SECOM é nas redes sociais. Isso ocorre por meio de caráter quantitativo, no que diz respeito a curtidas, comentários, compartilhamentos. Nos outros canais de comunicação o Secretário diz que não há auditagem.

O Secretário afirma que há um desafio para que a mensuração da comunicação passe a avaliar o caráter qualitativo. Segundo ele, na atual gestão há uma estratégia a ser implementada, visando à realização de pesquisas dos veículos oficiais de comunicação da UFRGS. Porém, antes de monitorar os meios de comunicação a estratégias, prevê o conhecimento do público que consome cada um dos veículos. Conforme fala do entrevistado:

Eu assumi a SECOM em novembro de 2016, percebi que hoje o espaço que a gente tem para mensurar a eficácia da comunicação da UFRGS com os seus alunos, nas redes sociais é o caráter quantitativo, de curtidas e compartilhamentos, para ter uma noção do que interessa mais os alunos, e o que não interessa, mas o desafio é avaliar além do caráter quantitativo, e passar a avaliar o caráter qualitativo, sobre o que é comentado nas postagens. Nos outros meios de comunicação da SECOM não há uma auditoria do IBOPE, sabemos que o jornal tem 14 mil exemplares, mas não sabemos quantas pessoas leem, o que nós temos feito nos últimos meses é tomar um cuidado na distribuição, garantir a entrega do jornal, mas não sabemos se esse jornal será lido pelos alunos. (SECRETÁRIO DE COMUNICAÇÃO)

Em outro momento o Secretário relata:

Nessa gestão temos por meta fazer pesquisas dos nossos veículos, saber quem consome cada um dos veículos por meio de pesquisa de audiência em caráter qualitativo, para saber quem é o nosso público, saber se estamos fazendo a coisa certa, se precisamos reformular, pois nós não temos políticas de comunicação, temos diretrizes, e queremos avançar de diretrizes para política. A cada semestre temos como meta atingir um veículo, colocamos isso como uma meta inicial, não sabemos se vamos dar continuidade para isso, se isso vai ser uma ferramenta que vamos utilizar constantemente, mas temos para essa gestão conhecer os públicos dos nossos veículos, o desafio antes de monitorar é conhecer quem são os nossos públicos. (SECRETÁRIO DE COMUNICAÇÃO)

Na resposta do Secretário está claro o interesse da Universidade em mensurar os seus meios de comunicação, podendo-se relacionar com a visão de Lira (2009). É importante que a organização não apenas preocupe-se em persuadir os seus públicos, mas também melhorar a compreensão deles, utilizando abordagens mais afetivas, construindo um real interesse da organização em trocar experiências com seus públicos. Essa busca por significados comuns é um importante passo para promover relacionamentos.

A sexta questão buscava identificar se o Secretário teria algum exemplo (positivo e/ou negativo) para ilustrar a eficácia da comunicação entre a UFRGS e os alunos negros cotistas, em especial. O Secretário citou os eventos voltados a esse público que geram pauta para os canais de comunicação da UFRGS como um exemplo positivo. A SECOM reproduz as atividades que a Universidade apresenta. Então, quanto mais ações plurais realizadas, mais materiais serão divulgados pela Secretaria, dando a devida dimensão para o assunto. Conforme fala do Secretário de Comunicação: “A gente acaba reproduzindo ações que a

Universidade apresenta, então, quanto mais ela tiver ações plural, de inclusão, que tratam de diferentes públicos, mais material a gente vai ter”.

Em outro momento o secretário relata:

A Semana África que ocorreu na Universidade gerou pauta para os canais de comunicação, foi capa do nosso jornal, teve pauta na rádio, na TV, nas redes sociais, então eu te diria com muita satisfação que a gente cumpriu o nosso papel, é uma temática importante que fala da questão da negritude, fomos lá pautamos e cobrimos, e tentamos nas nossas competências comunicacionais dar a dimensão que ela merecia, agora como a gente não tem a medição, não sabemos quantas pessoas consumiram esse conteúdo. (SECRETÁRIO DE COMUNICAÇÃO)

Na resposta do Secretário percebe-se que não há nenhum exemplo de eficácia na comunicação entre UFRGS e alunos negros cotistas. Tampouco, há um canal específico para tal finalidade. O Secretário cita os eventos voltados ao público negro como forma de exemplo positivo de comunicação entre a UFRGS e os alunos negros cotistas. No entanto, os eventos não são percebidos pelo Secretário como uma forma de comunicação entre essas partes, mas de divulgação de informações sobre os eventos realizados com essa temática.

A última questão buscava compreender, de forma geral, na opinião do secretário, quais são as potencialidades e as fragilidades na comunicação entre UFRGS e alunos. O Secretário respondeu que as potencialidades são no sentido de maiores investimentos em tecnologia para aprimorar a comunicação UFRGS-aluno. As fragilidades são na direção do avanço das diretrizes comunicacionais para políticas organizacionais. O Secretário acredita que pelo fato da Universidade ter sido, durante a maior parte de sua existência, voltada para um público A e B, e alunos brancos, a comunicação específica com os alunos negros deve ser pensada como fragilidade, para que o aluno se sinta acolhido e não haja pontos de discriminação.

Aqui percebe-se um certo receio da Universidade em se relacionar com o aluno negro cotista, motivado pelo não conhecimento das necessidades deste público. Assim, a UFRGS parece eximir-se da responsabilidade de buscar meios para se comunicar de forma mais específica com os alunos negros cotistas, assim como adiar a implementação de políticas para tal finalidade. A justificativa de que a UFRGS ter sido, em grande parte da sua história, uma Universidade voltada para um público A e B, e alunos brancos ilustra essa afirmação. Logo, a comunicação com os alunos negros cotistas, não se sabe até quando, seguirá de forma vertical, na visão da pesquisadora. Ou seja, as diretrizes seguidas para a comunicação da Universidade caracterizam-se, na perspectiva de Grunig (2009), como de mão única. Na fala do Secretário, durante a entrevista, em nenhum momento foi dito que há uma perspectiva em realizar a



implementação de um canal de comunicação específico com os alunos negros cotistas ou que trabalhe uma perspectiva da comunicação de mão dupla com este público.

#### 4.4 A VISÃO DO ALUNO NEGRO COTISTA

Com o objetivo de identificar a visão do aluno negro cotista da UFRGS sobre entrada, permanência e assistência na Universidade, entrevistaram-se quatro alunos, sendo um estudante da área de Ciências Sociais Aplicadas, um da área de Ciências Humanas, um da área de Ciências Exatas e da Terra e Engenharias e um e da área da Saúde. A entrevista foi realizada pela pesquisadora com o entrevistado 1, 2 e 3 de forma presencial. Por questões de incompatibilidade de horários, o entrevistado 4 concedeu entrevista por meio da ferramenta Skype. As entrevistas forma realizadas pela pesquisadora no mês de junho de 2017.

A primeira questão buscou identificar em que ano o aluno ingressou na UFRGS. O Entrevistado 1 ingressou na UFRGS no segundo semestre de 2012, o Entrevistado 2 ingressou no segundo semestre do ano de 2012, o Entrevistado 3 ingressou no primeiro semestre de 2017, e o Entrevistado 4 ingressou no primeiro semestre do ano de 2012.

A segunda questão tinha por objetivo compreender como os entrevistados se sentem sendo um aluno negro cotista dentro da UFRGS. O Entrevistado 2 apresentou uma resposta bastante relevante nesse aspecto:

No início foi bem difícil, porque, nossa tu não te vê nos lugares, não tem ninguém que é parecido contigo. Pelo menos na turma que eu entrei tinha três pessoas negras que dava para trocar uma ideia e de se colocar no lugar, de não eu não ser tão preparada quanto essas outras pessoas que estão aqui dentro (ENTREVISTADO 2).

O Entrevistado 3 sentiu uma indiferença por parte da UFRGS e por parte dos colegas e professores, pois na sua visão não há uma preocupação em saber quem são os alunos cotistas. O Entrevistado 3 se sentiu inseguro em comentar com colegas ser aluno cotistas, pois ouviu piadas referentes a nota atingida no concurso vestibular. O Entrevistado 1 relatou: “Em 2012 era uma realidade, agora é totalmente diferente, em 2012 a gente não via quase nenhum negro na UFRGS, hoje eu me sinto mais abraçada, por ver mais negros. Em 2012 as pessoas não tinham tanta informação de que existiam as cotas e que era possível entrar na UFRGS” (Entrevistado 1). Ainda, conforme o Entrevistado 4:

Por vezes tu se sente sempre correndo atrás em relação a colegas que não são cotistas, correndo atrás no sentido de provar que mesmo tu sendo um negro cotista é capaz de ter o mesmo desempenho dos demais alunos. Na Universidade tu toma um

choque de realidade, o professor não se preocupa em saber se tu aprendeu ou não, o conteúdo é dado e ponto. Pensei por várias vezes que se eu não tinha capacidade de acompanhar as pessoas que estavam ali, esse espaço não é para mim (ENTREVISTADO 4).

Diante das respostas dos entrevistados percebem-se aspectos de indiferença por parte da UFRGS e questões de invisibilidade do aluno negro dentro da Universidade, quando repetido algumas vezes que a Universidade não se preocupa em identificar a presença de alunos negros cotistas em suas dependências. Aqui pode-se resgatar as questões abordadas pela SEPPIR, de que as políticas de ações afirmativas, neste estudo especificamente as cotas, devem ser vistas como ferramentas para a redução de desigualdades e discriminações existentes na sociedade. A SEPPIR também ressalta a importância das ações afirmativas como forma de gerar visibilidade e reparar danos históricos causados pela época da escravatura. Aguiar (2012) considera o aspecto de que, se levando em consideração as desigualdades, os iguais devem ser tratados de maneira igual, e os diferentes de maneira diferente.

A terceira pergunta questionava sobre como o aluno teve conhecimento do sistema de cotas da UFRGS. O Entrevistado 1 soube por pessoas próximas, mas não por meio da UFRGS. O Entrevistado 2 teve conhecimento por meio da irmã que já estudava na UFRGS. Percebe-se, neste tocante, que nenhum deles teve conhecimento do sistema de cotas por meio de algum canal oficial da UFRGS, mas sim por pessoas próximas. Aqui, caberia um trabalho de comunicação, por parte da própria Universidade, mais efetivo.

A quarta questão buscava compreender como o entrevistado avalia o acesso do aluno negro cotista à educação superior no Brasil, de forma geral e na UFRGS. O Entrevistado 2 acredita que as ações afirmativas em 2017 apresentam-se muito mais completas do que nos anos anteriores, e que antes as ações afirmativas eram menos divulgadas. Acredita que a UFRGS é pouco avançada em comparação a outras Universidade do país, segundo ele: “Meu sonho é uma universidade popular, uma universidade que seja 100% cotas, uma universidade que seja para pessoas pobres e negras que não conseguem pagar” (Entrevistado 2). O Entrevistado 3 respondeu que, de modo geral, acredita que ainda há uma dificuldade das pessoas de classes mais baixas ingressarem no ensino superior, tendo em vista que existem muitas exigências para permanecer dentro da Universidade. Ainda na visão do Entrevistado 3, muitas pessoas provenientes das classes mais baixas precisam ajudar as suas famílias financeiramente, precisando optar entre cursar um ensino superior ou trabalhar. O Entrevistado 4 respondeu: “Eu percebi que se não fossem as cotas eu não entraria na UFRGS. Se não fossem as cotas eu não teria como ingressar no ensino superior.”

É perceptível na fala dos entrevistados a importância do sistema de cotas em suas vidas. Sobre isso, é possível fazer um contraponto com autores como Oliveira (2012) e Gomes (2000), os quais ressaltam as desigualdades de acesso ao ensino superior. O acesso à Universidade é limitado e a maior parte dos alunos das universidades públicas são provenientes de escolas particulares, visto que tiveram êxito no concurso vestibular pelo privilégio de frequentar boas escolas.

A quinta questão buscou identificar quais as dificuldades o entrevistado encontra para se manter como aluno dentro da UFRGS. O Entrevistado 1 respondeu que sofreu com os horários das atividades acadêmicas diurnas nos primeiros semestres, pois tinha que trabalhar durante o dia. Além disso, teve dificuldades de acompanhar os conteúdos complexos das aulas, bem como problemas com escrita. Ainda na visão do Entrevistado 1, a maioria das atividades na graduação são bastante avançadas para alunos egressos de escola pública. O Entrevistado 2 falou na questão de gastos com material, de ter que trabalhar e ao mesmo tempo realizar estágio obrigatório não remunerado, além das aulas. Ele disse que essa rotina é desgastante, pois é preciso trabalhar para se sustentar, tendo em vista que seus pais não possuem condições financeiras de lhe auxiliar com as despesas. O Entrevistado 3 diz que a maior dificuldade é financeira, pois o seu curso é de turno integral e não permite que ele trabalhe. Disse ainda que realiza trabalhos informais durante os finais de semana: “Por enquanto eu estou aguentando, mas logo o dinheiro acaba e a gente vai ver a coisa apertar” (ENTREVISTADO 3). Conforme, ainda, depoimento do Entrevistado 4:

Eu encontro dificuldades financeiras, porque os livros utilizados no curso são bem caros, os materiais utilizados não são baratos, e eu sinto uma pressão por parte dos professores para que o aluno tenha todos os materiais solicitados. Sinto dificuldade em ter dinheiro para a passagem de ônibus, transporte que utilizo para me deslocar para os locais de aula, pois as bolsas oferecidas pela UFRGS não pagam bem, então o dinheiro da bolsa não é o suficiente. Sinto também dificuldades intelectuais, por ter vindo de uma escola pública onde o ensino é bem defasado. Outra dificuldade é ter mais companheiros negros dentro de sala de aula para me identificar. Até semestre passado eu era o único negro nas disciplinas que cursava, hoje tenho mais dois colegas negros nas aulas. No meu bairro eu sou o único negro que está dentro de uma Universidade. Entendimento dos professores em perceber que os alunos que vem de escola pública precisam de uma atenção nas suas dificuldades, se mostrar preocupado com as dificuldades dos alunos. A UFRGS te vê como uma pessoa adulta, logo acredita que somos capazes de resolvermos todos os nossos problemas sozinhos. Se não fosse teu questionário talvez eu não falaria sobre isso a graduação inteira (ENTREVISTADO 4).

Aqui percebe-se a presença de inúmeras dificuldades no que diz respeito à permanência dentro da Universidade. O relato dos entrevistados vai em direção contrária à visão de autores como Aguiar (2012), Frias (2014) e Weller (2010), que excluindo a questão

histórica, acreditam que a cor da pele não é um fator relevante para identificar quem foi prejudicado socialmente, que devem ser utilizados critérios meritocráticos no ingresso das universidades públicas, que todas as raças possuem a mesma capacidade intelectual independente de suas características físicas, etc. Sendo assim, a pesquisadora encontrou evidências de que a defesa de autores como estes, no que diz respeito à exclusão das cotas raciais e seu enquadramento nas cotas sociais, não se justifica frente à realidade.

A sexta pergunta abordava sobre o conhecimento do entrevistado sobre os programas de permanência da UFRGS voltados para alunos negros cotistas, e como o entrevistado avalia esses programas. O Entrevistado 2 conhece os benefícios oferecidos pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE), e usufrui de alguns. Porém, considera que os benefícios não são suficientes para permanência na Universidade. O Entrevistado 3 diz que não sentiu um interesse da UFRGS em divulgar os programas de auxílio, e que ficou sabendo dos benefícios da PRAE através de outros alunos.

Doebber (2011) relata que um dos pontos de maior avanço dentro da UFRGS em relação a apoio pedagógico e assistência estudantil são os programas oferecidos aos alunos a partir do ano de 2008. No entanto, ainda no ano de 2017, pela fala dos entrevistados, percebe-se que tais programas oferecidos pela Instituição não são suficientes para a permanência do aluno negro cotista na Universidade.

A sétima pergunta tinha por objetivo identificar quais os canais de comunicação da UFRGS os entrevistados utilizam para se manter informados sobre questões gerais da Universidade. O Entrevistado 1 utiliza o site da UFRGS e o Portal do Aluno. O Entrevistado 2 respondeu que utiliza o site UFRGS poucas vezes, o Moodle, e o Portal do Aluno por obrigatoriedade para realizar e acompanhar a matrícula a cada semestre. O Entrevistado 3 diz utilizar apenas o Portal do Aluno, e que utiliza muito mais grupos privados dos alunos para saber notícias sobre a Universidade, pois não há nada que lhe chame atenção para acessar outros canais de comunicação da Universidade.

Aqui pode-se referenciar a importância da comunicação como um fator essencial para a convivência em sociedade, tal como abordado por Martino (2011). Percebe-se que os entrevistados utilizam poucos os canais disponibilizados pela UFRGS. Além disso, o depoimento dos entrevistados vai no sentido oposto à visão do Secretário de Comunicação, principalmente no que diz respeito à página da UFRGS no Facebook ser um dos canais mais influentes. Nenhum dos entrevistados nesta pesquisa relatou utilizar esse canal. O Secretário de Comunicação também havia citado outros canais como rádio e TV da UFRGS, os quais também não foram mencionados.

A oitava questão indagava a opinião do entrevistado sobre como é a comunicação da UFRGS com os alunos negros cotistas. O Entrevistado 1 responde: “Em nenhum momento de 2012 a 2017 eu vi uma comunicação voltada para esse público específico.” O Entrevistado 2 respondeu que o que ocorre é uma comunicação vertical, e que UFRGS precisa deixar que os alunos falem por si próprios, que na maioria das vezes são pessoas brancas querendo propor temáticas para os negros. “Eu não recebi nada, eles nunca chegaram pra mim, ou me mandaram e-mail, ou alguma coisa do tipo. Realmente parece que para eles dentro da Universidade não existem negros” (Entrevistado 3).

O Secretário de Comunicação, quando questionado sobre meios de comunicação específicos entre a UFRGS e alunos negros cotistas, disse que quem pode responder melhor essas questões são a PRAE e a CAF, órgãos que na sua visão são os responsáveis por esse tipo de comunicação mais dirigida. No entanto, percebeu-se, na fala dos alunos entrevistados, que mesmo sendo usuários dos benefícios disponibilizados pela PRAE ou tendo conhecimento da CAF, não percebem uma comunicação específica da UFRGS com o aluno negro cotista. Logo, conclui-se que nem mesmo a PRAE e a CAF realizam algum tipo de comunicação específica com o público em questão.

A nona pergunta foi sobre o ponto de vista da comunicação UFRGS-aluno, se o entrevistado sente que os estudantes são os primeiros a saber as decisões que mais lhe afetam. O Entrevistado 1 respondeu de forma negativa, e lembrou como exemplo da ocupação da Reitoria por alunos negros cotistas em 2016 contra as mudanças no sistema de cotas dentro da UFRGS. O Entrevistado 2 respondeu que não, e deu como exemplo mudanças nos benefícios oferecidos pela PRAE, quando, segundo ele, nenhum aluno foi notificado. Segundo o Entrevistado 3 a UFRGS age de acordo com seus interesses e não se preocupa em comunicar os estudantes.

Frente a isso, pode-se dizer que a maior parte dos objetivos utilizados nas estratégias de comunicação da UFRGS são de mão única, prevendo apenas atingir o público, conforme os efeitos abordados por Grunig (2009), no que diz respeito a grau de exposição, retenção de mensagens, cognição, atitude e comportamento. Através dos dados coletados, a pesquisadora acredita que a UFRGS não realiza um compartilhamento na sua comunicação, pois os entrevistados acreditam que os alunos não são os primeiros a saber das decisões que mais lhe afetam. Ou seja, a UFRGS não se preocupa, do ponto de vista de canais e estratégias de comunicação, em saber a opinião de seus públicos antes de tomar alguma decisão.

Na entrevista com o Secretário de Comunicação da UFRGS também foi possível perceber que não há uma comunicação baseada em uma interação verdadeira com os seus

públicos. Percebeu-se uma comunicação que parte apenas da Universidade, de mão única. Fato este que é novamente elucidado pela fala dos alunos. Parece não haver interação no compartilhamento da informação. Os alunos pouco participam ou interagem com a Universidade pelos canais disponibilizados.

A questão final buscava compreender como o entrevistado avalia a relação entre a UFRGS e os alunos negros cotistas. Buscou saber a opinião dos entrevistados sobre se as relações são baseadas, predominantemente, em troca (quando uma das partes, Universidade ou aluno, só age em benefício da outra porque espera algo em troca) ou compartilhamento (quando ambas as partes, Universidade e aluno, agem mutuamente na busca do bem-estar de todos). O Entrevistado 2 disse que não há uma relação entre UFRGS-alunos negros cotistas, e classifica como uma relação de troca. Na opinião dele, quando a UFRGS realiza algo voltado para os negros é visando interesse financeiro, conforme relata: “Nessa questão da produção de pesquisa por exemplo, a UFRGS diz que é pro teu currículo, mas sabemos que é para que eles recebam algum dinheiro por pesquisa que eles produzem.” O Entrevistado 3 diz que não conseguiu muito contato com a UFRGS e que sente que os alunos negros cotistas parecem ser indiferentes para a Universidade, e também avalia o relacionamento como de troca. O Entrevistado 3 disse perceber que, na maioria das vezes, quando há algum evento relacionado à temática de cotas, não existe um apoio por parte da UFRGS, e complementa relatando que quando há apoio da Universidade é porque há algum tipo de interesse. O Entrevistado 4 respondeu:

Eles pensam que logo tu vai desistir, ‘ah, coloca esse aluno aí e não dá atenção nenhuma para ele que logo ele vai desistir, pois que negro vai se manter na Universidade tendo que trabalhar e ao mesmo tempo cursar disciplinas diurnas?’. A UFRGS não nos oferece nada, apenas dizem que estamos lá dentro porque a lei os obriga. Eu, graças a Deus, tenho o apoio da minha mãe que se esforça para que eu não passe pelas mesmas dificuldades que ela passou, e que não mede esforços para que eu consiga me formar, porque se fosse pelo apoio da UFRGS eu já tinha desistido.

Aqui fica claro, através da fala dos alunos entrevistados, que não há efetivamente um relacionamento entre a UFRGS e os alunos negros cotistas. Relacionando com a teoria de Grunig (2009), percebe-se que o relacionamento existente segundo os entrevistados é baseado apenas em troca, quando uma das partes, nesse caso a UFRGS, só age em benefício da outra porque espera algo em troca. Na visão dos alunos entrevistados, quando a UFRGS se interessa por alguma questão que aborde temática negra, acreditam que esse interesse tenha por finalidade cunho financeiro ou jurídico, de cumprimento da lei como única finalidade.

Abordando-se os dados coletados até aqui na perspectiva dos quatro indicadores da qualidade de relacionamento propostos por Grunig (2009), tem-se que: 1) reciprocidade e controle: há uma insatisfação por parte dos alunos negros cotistas em relação à Universidade; 2) confiança: os alunos negros cotistas sentem a necessidade de se abrir para um relacionamento com a Universidade, mas percebem que não há interesse ou disposição de uma abordagem profunda das questões referentes a esse público; 3) satisfação: os alunos entrevistados parecem desfavoráveis em relação à Universidade, na maior parte do tempo; e 4) compromisso: os alunos negros cotistas sentem a necessidade de se relacionar com a Universidade, assim como expor a ela suas dificuldades em relação à acesso, permanência e assistência, mas ao mesmo tempo não enxergam um real interesse por parte da UFRGS em promover esse relacionamento.

Identifica-se que o relacionamento entre UFRGS e alunos negros cotistas não é de cunho comunitário/compartilhado, onde ambos os lados preocupam-se com o bem-estar um do outro. Como já dito, a relação é baseada em troca, visando apenas interesses de partes isoladas.

#### 4.5 COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO ENTRE UFRGS E ALUNO NEGRO COTISTA: CONSIDERAÇÕES GERAIS

Tomando-se como base os efeitos de comunicação de mão única e os efeitos de comunicação de mão dupla, conforme Grunig (2009), a pesquisadora considera, ainda, que:

- Quanto ao Grau de exposição: a SECOM não realiza nenhuma mensuração de seus canais de comunicação, pois o Secretário deixa claro que essa estratégia está em seu projeto de gestão, não apenas no método quantitativo, mas também com enfoque qualitativo. Ou seja, trata-se de uma estratégia em construção;
- Quanto à retenção de mensagens: em vista da fala dos alunos, não se percebeu a retenção de mensagens emitidas pela nos canais de comunicação administrados pela SECOM. Os alunos entrevistados relataram que acessam poucos canais de comunicação disponibilizados pela Universidade, pois não há um interesse ou algo que lhes chame a atenção para acessá-los. Esse fator também é percebido na fala do Secretário, quando responde que percebe que os meios de comunicação da UFRGS aparentam ser mais interessantes para os públicos que estão fora da Universidade. Daí,

o gestor argumenta sobre a necessidade de identificação dos assuntos que mais interessam aos públicos que já fazem parte da UFRGS;

- Quanto à cognição: pelo depoimento dos alunos percebeu-se que não há um real aprendizado por meio das mensagens transmitidas pela UFRGS. Como uma Universidade pública, a UFRGS deveria ter uma preocupação em atingir todos os seus públicos. Mas, quando os alunos entrevistados se dizem sentir invisíveis diante dos olhos da Universidade, percebe-se que há uma contradição entre o que a Universidade pretende e a visão dos alunos;
- Quanto à atitude: os alunos entrevistados sentem que a UFRGS não os consulta antes de tomar alguma decisão, mesmo que tal decisão os afete. Acreditam que não são os primeiros a serem consultados. Logo, o público age de acordo com o que foi decidido pela Universidade;
- Quanto ao comportamento: a ocupação da Reitoria, realizada em 2016, para que não houvessem mudanças no sistema de cotas dentro da UFRGS, pode ser considerada como uma tentativa do público de fazer com que a Universidade perceba que os alunos querem estabelecer um relacionamento. Os alunos entrevistados não se sentem contemplados dentro da UFRGS. Acreditam que a Instituição não lhes dá lugar de fala, pois quando é realizado algo com a temática negra, são pessoas brancas propondo coisas a pessoas negras, com pouco protagonismo deste público;
- Quanto à acessibilidade: percebeu-se que não há mecanismos que otimizem a troca entre os alunos negros cotistas, tampouco de seus representantes com profissionais que atuam nos processos decisórios organizacionais. Como a UFRGS não possui um canal de comunicação específico com os alunos negros cotistas, assim como não há uma estratégia clara de comunicação da Universidade com este público. Não há um espaço de conversa entre partes quando há a necessidade de realizar reclamações ou esclarecer dúvidas, evitando que reações negativas sejam levadas a terceiros;
- Quanto à abertura: a UFRGS é uma universidade pública, logo um lugar para todos, mas ao mesmo tempo perante frase de um dos alunos entrevistados, a UFRGS parece manter as cotas apenas por obrigatoriedade, e não com o real objetivo de ter alunos negros dentro da Instituição como forma de minimizar as desigualdades e promover a visibilidade e ascensão do negro;
- Quanto à garantia de legitimidade: conforme os alunos ouvidos durante a pesquisa, há uma preocupação por parte deles em serem vistos pela organização, assim como



manter um relacionamento com ela. Porém, percebem que não há uma demonstração de comprometimento e preocupação com a manutenção do relacionamento por parte da UFRGS;

- Quanto às redes de relacionamento: não há um relacionamento da UFRGS direto com os alunos negros cotistas. Tanto na fala do Secretário de Comunicação quanto na adoção de políticas específicas voltadas aos alunos negros cotistas, percebe-se um interesse da Universidade em se relacionar com este público de forma efetiva. No entanto, esse interesse parece não se concretizar no dia-a-dia visto que um dos alunos entrevistados diz não percebe o apoio da Universidade em palestras e demais eventos promovidos por diretórios ou movimentos negros, e que quando há algum tipo de interesse por parte da Universidade isso se dá por outras motivações;
- Quanto à divisão de tarefas: não há um compartilhamento na solução de problemas da UFRGS com os seus alunos negros cotistas. Um dos alunos entrevistados relata que a Universidade não se interessa em saber das dificuldades dos alunos negros cotistas. A cautela adotada pela Universidade na comunicação com os seus alunos acaba sendo percebida como um desinteresse;
- Quanto às estratégias de solução de conflitos integradas: não há uma simetria na comunicação e no relacionamento entre UFRGS e alunos negros cotistas. Isso é percebido, especialmente, quando os alunos dizem que só há interesse da UFRGS em abordar a temática das cotas, ou questões de negritude, quando no propósito é de algum benefício pontual. Na visão, dos entrevistados por não haver uma boa comunicação com a Universidade, não há com relacionamento. Ou seja, em situações conflituosas haverá uma grande dificuldade de se administrar interesses entre as partes.

Na leitura flutuante de alguns dos canais de comunicação utilizados pela UFRGS com seus alunos, a pesquisadora percebeu que não há uma aderência por parte dos alunos em realizar acesso a esses canais, e que também não há uma interação efetiva entre a organização e os alunos nos canais analisados. Além disso, analisando-se a página da UFRGS no Facebook, o Portal do Aluno e o Site da Universidade, em nenhum desses canais é possível ocorrer algum tipo de interação ou comunicação compartilhada entre a Universidade e seus alunos. Além disso, o Secretário de Comunicação relata que o canal disponibilizado pela Universidade para receber demanda de todos os públicos é a Ouvidoria.

Cabe aqui ressaltar, conforme França (2009), a importância da presença do profissional de Relações Públicas na mediação dos meios de comunicação, assim como no

mapeamento dos públicos da organização. É o profissional de Relações Públicas o responsável por utilizar estratégias de comunicação de mão dupla como ferramentas para obter diálogos positivos.

De acordo com Grunig (2009), pode-se dizer que a comunicação simétrica de mão dupla possui maior eficácia para manter relacionamentos que perdurem por mais tempo entre organização-público. Mas, não basta apenas se relacionar. A organização precisa monitorar os relacionamentos com cada um dos seus públicos. Portanto, acredita-se que a comunicação entre UFRGS-aluno negro cotista ainda precisa evoluir muito, tanto em relação às estratégias de comunicação desenvolvidas quanto ao seu monitoramento.

Grunig (2009) ressalta que os programas de comunicação simétricos e de mão dupla podem evitar conflitos e desentendimentos, assim como a insatisfação de um determinado público em relação à organização. Considera-se que a Universidade possui a necessidade de identificar seus públicos, e a partir da identificação estabelecer uma comunicação eficaz com cada um deles. Relembrando que cada público possui suas particularidades, não se pode tratar todos da mesma forma, ou utilizar as mesmas ferramentas comunicacionais. A Universidade deve-se mostrar solícita em compreender as dificuldades de cada um de seus públicos para, a partir disso, traçar estratégias de comunicação que tenham por objetivo um bom relacionamento.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo procurou evidenciar que a utilização de estratégias de relacionamento de mão dupla pode oportunizar relacionamentos melhores entre a Universidade e os seus alunos, especialmente os alunos negros cotistas, objeto central da pesquisa. Uma comunicação de mão dupla pode auxiliar a Universidade na compreensão das particularidades de seus públicos, diminuindo o grau de insatisfação e eventuais desentendimentos, visando a manutenção de relacionamentos saudáveis e de longo prazo.

Através da pesquisa bibliográfica foi possível compreender melhor a questão histórica das políticas de ações afirmativas no Brasil, assim com a importância da implementação da política de cotas no contexto das Universidade públicas do país, especialmente na UFRGS. Foi possível também compreender os benefícios proporcionados pela comunicação de mão dupla tanto para as organizações quanto para seus públicos. Identificou-se que o profissional de Relações Públicas possui grande importância nos processos comunicacionais, assim como na manutenção dos relacionamentos da organização com seus diferentes públicos.

Acredita-se que o objetivo geral proposto pela pesquisa foi atingido em sua totalidade. Através das entrevistas realizada com os alunos negros cotistas, percebeu-se que na visão deles não há uma comunicação da UFRGS voltada para esse grupo. E, em decorrência desse fator, não há um relacionamento efetivo entre UFRGS-alunos negros cotistas. Percebeu-se também que a comunicação da Universidade é falha não somente com os alunos negros cotistas, mas com os alunos de modo geral, já que não há uma mensuração da eficácia dos meios de comunicação utilizados, tampouco políticas institucionais claras, que direcionem melhor as estratégias desenvolvidas.

O objetivo específico de identificar como se deu a implantação da política de cotas no Brasil e na UFRGS foi atingido por meio da pesquisa bibliográfica. O objetivo específico de verificar como a UFRGS se comunica com os seus alunos negros cotistas, por meio de políticas e instrumentos, foi atingido por meio da leitura flutuante da página da UFRGS no Facebook, Portal do Aluno e Site da Universidade, e também através da entrevista com o Secretário de Comunicação da UFRGS. Em relação aos canais de comunicação analisados percebeu-se que esses canais não possuem como foco uma interação com os alunos, mas comunicar o que é de interesse da Universidade. Na entrevista realizada com o Secretário de Comunicação foi possível compreender que não há políticas e nem mesmo instrumentos voltados para a comunicação da UFRGS com os alunos negros cotistas. O que existe é uma preocupação em seguir as diretrizes de cada profissão da área de comunicação. Além disso, a

comunicação realizada pela SECOM é voltada para todos os públicos da Universidade, sem qualquer segmentação ou análise público a público.

O objetivo específico de analisar quais são as características da comunicação UFRGS-aluno negro cotista na perspectiva de estratégias de comunicação simétricas e assimétricas, foi atingido por meio da entrevista realizada com alunos negros cotistas da UFRGS. Eles relataram, em outras palavras, que não há uma comunicação de mão dupla com a Universidade. A comunicação realizada pela UFRGS é vertical e possui como objetivo informar os públicos. Não há um processo de escuta ou compartilhamento de informações. Os entrevistados também deixaram claro que não percebem um interesse por parte da Universidade em se abrir para uma comunicação com os alunos negros cotistas, assim como um relacionamento com eles.

Compreendeu-se que a comunicação de mão dupla entre a UFRGS e os seus públicos é um fator que não aparece nas estratégias comunicacionais da Universidade, mas que deve ser implementada tendo em vista uma melhora na sua comunicação e relacionamento com os alunos negros cotistas, em especial. A demonstração de interesse da Universidade em estabelecer relacionamentos e uma comunicação eficaz com seus públicos poderia resultar em aspectos positivos no contexto da UFRGS como instituição de excelência.

De modo geral, percebeu-se que os problemas relatados pelos alunos entrevistados, e as dificuldades sofridas pelos alunos negros cotistas dentro da UFRGS, não estão apenas relacionados à comunicação. Trata-se de uma herança racista imbricada em uma sociedade carregada de preconceitos, os quais só irão desaparecer com a mudança do pensamento dos indivíduos.

No que diz respeito às limitações encontradas durante a realização desta pesquisa, cita-se a dificuldade na disponibilidade de um dos entrevistados para realização de escuta presencial. Além disso, acredita-se que se a pesquisadora tivesse ampliado o número de entrevistas junto aos alunos, poderia ter enriquecido ainda mais o estudo.

Por fim, a pesquisadora considera que este estudo pode contribuir para os profissionais de comunicação e Relações Públicas no que diz respeito à importância de dar visibilidade à identificação de diferentes públicos dentro das organizações, à mensuração dos relacionamentos e às estratégias de comunicação de mão dupla.

Como a pesquisadora não localizou estudos semelhantes, que abordassem a questão da comunicação da UFRGS com os alunos negros cotistas, fica aqui também a sugestão de que sejam desenvolvidas mais pesquisas sobre este tema. Há que se dar mais visibilidade a

assuntos pouco abordados pela Universidade, como a temática das políticas de ações afirmativas e as cotas raciais.

## REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Lilian Bastos Ribas de. **O racismo das cotas raciais**. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/21863/o-racismo-das-cotas-raciais>>. Acesso em: 24 abr. 2017.
- ASSUFRGS. **Frases racistas contra cotas são pichadas na UFRGS**. 2007. Disponível em <<http://www.assufrgs.org.br/2007/06/24/frases-racistas-contras-cotas-sao-pichadas-na-ufrgs/>>. Acesso em: 09 maio 2017.
- \_\_\_\_\_. **Proposta de alteração na política de cotas da UFRGS irá diminuir o número de cotistas na universidade**. 2016. Disponível em: <<http://www.assufrgs.org.br/2016/09/19/proposta-de-alteracao-na-politica-de-cotas-da-ufrgs-ira-diminuir-o-numero-de-cotistas-na-universidade/>>. Acesso em: 09 maio 2017.
- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BLOG OCUPAÇÃO UFRGS. **Fotos da Assembléia de 05/06/07 que decidiu a continuidade da ocupação**. 2007. Disponível em <<http://ocupacaoufrgs.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 09 maio 2007.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 07 maio 2017.
- BRASIL. **Lei nº 11.096, de 13 de janeiro de 2005**. Institui o Programa Universidade para Todos - PROUNI, regula a atuação de entidades beneficentes de assistência social no ensino superior; altera a Lei no 10.891, de 9 de julho de 2004, e dá outras providências. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/lei/111096.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111096.htm)>. Acesso em: 01 maio 2017.
- \_\_\_\_\_. **Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012**. Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/lei/112711.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112711.htm)>. Acesso em: 01 maio 2017.
- CONGRESSO NACIONAL. **Institui o estatuto da igualdade racial**. 2005. Disponível em: <[http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra?codteor=359794&filename=Tramitacao-PL+6264/2005](http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=359794&filename=Tramitacao-PL+6264/2005)>. Acesso em: 07 maio 2017.
- DOEBBER, Michele Barcelos; GRISA, Gregório Durlo. Ações afirmativas: o critério racial e a experiência da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, Brasília, v. 92, n. 232, 2011.
- DOURADO, Luiz Fernandes. Desafios: acesso e permanência. **Cadernos do GEA**, Rio de Janeiro, n.1, jan./jun. 2012. Disponível em: <[http://flacso.redelivre.org.br/files/2015/03/Caderno\\_GEA\\_N1.pdf](http://flacso.redelivre.org.br/files/2015/03/Caderno_GEA_N1.pdf)>. Acesso em: 26 abr. 2017.
- DUARTE, Jorge. Entrevista em profundidade. In: BARROS, Antonio; DUARTE, Jorge (orgs.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Lei nº 3524, de 28 de dezembro de 2000**. Dispõe sobre os critérios de seleção e admissão de estudantes da rede pública estadual de ensino em universidades públicas estaduais e dá outras providências. Disponível em: <<http://alerjln1.alerj.rj.gov.br/contlei.nsf/69d90307244602bb032567e800668618/92c5d19ef1cac546032569c40069afa7?OpenDocument>>. Acesso em: 07 maio 2017.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 3708, de 09 de novembro de 2001**. Institui cota de até 40% (quarenta por cento) para as populações negra e parda no acesso à Universidade do Estado do Rio de Janeiro e à universidade estadual do norte fluminense, e dá outras providências. Disponível em <<https://gov-rj.jusbrasil.com.br/legislacao/90840/lei-3708-01>>. Acesso em: 07 maio 2017.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 4151, de 04 de setembro de 2003**. Institui nova disciplina sobre o sistema de cotas para ingresso nas universidades públicas estaduais e dá outras providências. Disponível em: <<http://alerjln1.alerj.rj.gov.br/contlei.nsf/e9589b9aab9cac8032564fe0065abb4/e50b5bf653e6040983256d9c00606969?OpenDocument>>. Acesso em: 07 maio 2017.

FABICO – UFRGS. **Autorização de entrevista TCC**. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/fabico/documentos-graduacao-e-comgrads/autorizacao-de-entrevista-tcc/view>>. Acesso em: 26 jun. 2017.

FACEBOOK. **UFRGS notícias**. Disponível em: <<https://www.facebook.com/ufrgsnoticias/>>. Acesso em: 26 jun. 2017.

FRANÇA, Fabio. Gestão de relacionamentos corporativos. In: GRUNIG, James E.; FERRARI, M.A.; FRANÇA, Fabio. **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. São Caetano do Sul: Difusão, 2009.

FRIAS, Lincoln. As cotas raciais e sociais em universidades públicas são injustas? **Revista Direito, Estado e Sociedade**, Rio de Janeiro, n. 41, p. 130-156, jul./dez. 2012.

FRANÇA, Fábio. **Públicos: como identifica-los em nova visão estratégica – business relationship**. 3. ed. São Caetano do Sul: Yendis, 2012.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Joaquim Benedito Barbosa. O uso da lei no combate ao racismo : direitos difusos e ações civis públicas. In: GUIMARÃES, Antônio Sérgio Alfredo; HUNTLEY, Lynn Walker. **Tirando a máscara: ensaios sobre o racismo no Brasil**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000.

\_\_\_\_\_. **Ação afirmativa e princípio constitucional da igualdade**. Rio de Janeiro: Renovar, 2001.

GRISA, Gregório Durllo. **Pensando o significado das cotas sociais e raciais nas universidades públicas brasileiras** [s. d; s. p.]. Disponível em: <[http://www.palmares.gov.br/\\_temp/sites/000/2/download/artigojornadaestudos.pdf](http://www.palmares.gov.br/_temp/sites/000/2/download/artigojornadaestudos.pdf)>. Acesso em: 17 maio 2017.

GRUNIG, James E. Uma teoria geral das relações públicas: quadro teórico para o exercício da profissão. In: GRUNIG, James E.; FERRARI, M.A.; FRANÇA, Fabio. **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. São Caetano do Sul: Difusão, 2009.





Diefenthaeler. (Orgs.) **Pedagogia universitária e áreas de conhecimento**. Porto Alegre: Edipucrs, 2007.

PIOVESAN, Flávia. Affirmative action in Brazil: challenges and prospects. **Revista Estudos Feministas**, Florianópolis, v. 16, n. 3, p. 887-896, 2008.

PORTAL BRASIL. **Em 3 anos, 150 mil negros ingressaram em universidades por meio de cotas**. 2015. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/educacao/2015/11/cotas-elevam-presenca-de-negros-nas-universidades-federais>>. Acesso em: 07 maio 2017.

SENADO FEDERAL. **Projeto de lei da Câmara nº 180, de 2008 (nº 73/1999, na casa de origem)**. Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e estaduais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências. Disponível em: <<https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=4545850&disposition=inline>>. Acesso em: 07 maio 2017.

SEPPIR – SECRETARIA NACIONAL DE POLÍTICAS DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL. **Em 3 anos, 150 mil negros ingressaram em universidades por meio de cotas**. 2016. Disponível em: <<http://www.seppir.gov.br/central-de-conteudos/noticias/2016/03-marco/em-3-anos-150-mil-negros-ingressaram-em-universidades-por-meio-de-cotas>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

\_\_\_\_\_. **O que são ações afirmativas**. Disponível em: <<http://www.seppir.gov.br/assuntos/o-que-sao-acoes-afirmativas>>. Acesso em: 23 abr. 2017.

SILVA, Carlos Benedito Rodrigues. Ações Afirmativas: uma proposta de superação do racismo e das desigualdades. **Revista políticas públicas**, v. 14, n. 1, 2010.

SILVA, Luiz Fernando Martins da. Estudo sócio jurídico relativo a implementação de políticas de ações afirmativas e seus mecanismos para negros no Brasil: aspectos legislativos, doutrinário, jurisprudencial e comparado. 2004. Disponível em: <http://sites.multiweb.ufsm.br/afirme/docs/leitura-extra/dl02.pdf>. Acesso em: 16 de abril de 2017.

STUMPF, Ida Regina. Pesquisa bibliográfica. In: BARROS, Antonio; DUARTE, Jorge (orgs.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

UFPA. **Resolução n.º 3.361, de 5 de agosto de 2005**. Estabelece normas para o acesso de estudantes egressos da escola pública, contemplando cota para negros, aos cursos de graduação da Universidade Federal do Pará. Disponível em: <[http://www.ufpa.br/sege/boletim\\_interno/downloads/resolucoes/consepe/2005/Microsoft%20Word%20-%203361%20COTAS.pdf](http://www.ufpa.br/sege/boletim_interno/downloads/resolucoes/consepe/2005/Microsoft%20Word%20-%203361%20COTAS.pdf)>. Acesso em: 07 maio 2017.

UFRGS. **Decisão 134/2007 – CONSUN**. 2007. Disponível em: <[http://www.ufrgs.br/eenf/ensino/graduacao/saude-coletiva/documentos-legais/decisao-consun-134\\_2007](http://www.ufrgs.br/eenf/ensino/graduacao/saude-coletiva/documentos-legais/decisao-consun-134_2007)>. Acesso em: 08 maio 2017.

\_\_\_\_\_. **Decisão nº 268/2012**. 2012. Disponível em: <<file:///C:/Users/Acer/Downloads/Decisao%20CONSUN%20268-2012.pdf>>. Acesso em: 09 maio 2017.

\_\_\_\_\_. **Relatório bianual do programa de ações afirmativas permanência e desempenho**

**discente**. 2016a. Disponível em:

<file:///C:/Users/Acer/Downloads/Relatorio%20CAF%202015%20final%20-%20Revisoes%20CONSUN.pdf>. Acesso em: 04 jun. 2017.

\_\_\_\_\_. **Decisão nº 312/2016**. 2016b. Disponível em:

<<http://www.ufrgs.br/consun/legislacao/documentos/decisao-no-268-modificada-2016-1>>. Acesso em: 09 maio 2017.

\_\_\_\_\_. **O que são as ações afirmativas?** Disponível em:

<<http://www.ufrgs.br/acoesafirmativas/acoes-afirmativas/o-que-sao>>. Acesso em: 01 maio 2017a.

\_\_\_\_\_. **Divulgação dos resultados do vestibular 2017 da UFRGS**. Disponível em:

<<http://www.vestibular.ufrgs.br/>>. Acesso em: 08 maio 2017b.

WELLER, Nathália Norgi. Cotas raciais nas universidades, a contradição do Brasil! **ETIC: encontro de iniciação científica**, Presidente Prudente, v. 6, n. 6, 2010.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed.. Porto Alegre: Bookman. 2001

ZERO HORA. **Manifestantes contrários a mudanças no ingresso por cotas ocupam reitoria da UFRGS**. 22 set. 1016. Disponível em: <<http://zh.clicrbs.com.br/rs/vida-e-estilo/educacao/noticia/2016/09/manifestantes-contrarios-a-mudancas-no-ingresso-por-cotas-ocupam-reitoria-da-ufrgs-7545389.html>>. Acesso em: 17 maio 2017.

**APÊNDICE A – Roteiro de entrevista semiestruturada público-alvo: secretário  
de comunicação da SECOM**

Objetivo: Compreender a posição da Universidade no contexto estudado, como ocorre a comunicação com os alunos negros cotistas e como são tratadas informações voltadas para este público.

Questões:

1. A UFRGS possui políticas e diretrizes que norteiam a comunicação com os seus alunos? Se sim, quais são e como foram definidas?
2. Existem orientações específicas de comunicação entre a Universidade e os alunos negros cotistas? Em caso positivo ou negativo justifique.
3. Quais são os canais de comunicação priorizados pela UFRGS na comunicação com o seu aluno? Como você avalia a efetividade de cada um deles?
4. Existe alguma diretriz interna de comunicação no sentido de que as opiniões dos alunos sejam ouvidas e, na medida do possível, contempladas no planejamento dos canais de comunicação citados anteriormente?
5. A SECOM realiza algum tipo de acompanhamento com objetivo de mensurar a eficácia da comunicação com o aluno da UFRGS? Em caso positivo ou negativo justifique.
6. Você teria algum exemplo (positivo e/ou negativo) para ilustrar a eficácia da comunicação entre a UFRGS e os alunos negros cotistas, em especial?
7. De forma geral, na sua opinião, quais são as potencialidades e as fragilidades na comunicação entre UFRGS e alunos?

**APÊNDICE B – Roteiro de entrevista semiestruturada público-alvo: alunos negros cotistas, sendo um estudante da área de Ciências Sociais Aplicadas, um da área de Ciências Humanas, um da área de Engenharias e um e da área da Saúde**

Objetivo: Identificar a visão do aluno negro cotista da UFRGS sobre entrada, permanência e assistência.

Questões:

1. Quando você ingressou na UFRGS pelo sistema de cotas?
2. Como é pra você ser um aluno negro cotista na UFRGS?
3. Como você teve conhecimento do programa de cotas da UFRGS?
4. Como você avalia o acesso do aluno negro cotista à educação superior no Brasil, de forma geral, e na UFRGS?
5. Que tipos de dificuldades você encontra para se manter como aluno dentro da UFRGS?
6. Você conhece os programas de permanência da UFRGS voltados para alunos negros cotistas? Se sim, como você os avalia?
7. Quais canais de comunicação da UFRGS você utiliza para se manter informado sobre as questões gerais da Universidade?
8. Na sua opinião, como é a comunicação da UFRGS com os alunos negros cotistas?
9. Do ponto de vista da comunicação UFRGS-aluno, você sente que os estudantes são os primeiros a saber as decisões que mais lhe afetam? Justifique com exemplos.
10. Como você avalia a relação entre a UFRGS e os alunos negros cotistas? Na sua opinião, as relações são baseadas, predominantemente, em troca (quando uma das partes, Universidade ou aluno, só age em benefício da outra porque espera algo em troca) ou compartilhamento (quando ambas as partes, Universidade e aluno, agem mutuamente na busca do bem-estar de todos)?

**APÊNDICE C – Termo de autorização de entrevista TCC**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**

**A U T O R I Z A Ç Ã O**

Eu \_\_\_\_\_ (nome \_\_\_\_\_ do(a) entrevistado(a)).....

....., abaixo assinado(a), autorizo (nome do(a) estudante)....., estudante de (nome do curso)....., da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, a utilizar as informações por mim prestadas, para a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso, que tem como título .....

..... e está sendo orientado por/pela Prof.(a.) Dr.(a.)..... ..

Porto Alegre, ..... de ..... de 20\_\_\_\_\_ .

---

Assinatura do entrevistado