

# MESTRADO

DENNIS OLIVEIRA DE FREITAS

REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE ALUNOS, DOCENTES E TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS A RESPEITO DO PORTAL INSTITUCIONAL COMO PRÁTICA DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL EM UMA UNIVERSIDADE FEDERAL BRASILEIRA

2015



*Mestrado em Educação – Campus Centro I  
Avenida Presidente Vargas, 642 – 22º andar – Centro  
20071-001 Rio de Janeiro – RJ  
Telefones: (21) 2206-9741 / 2206-9742*

UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ

DENNIS OLIVEIRA DE FREITAS

Representações sociais de alunos, docentes e técnico-administrativos a respeito do portal institucional como prática de comunicação organizacional em uma universidade federal brasileira

Rio de Janeiro  
2015

DENNIS OLIVEIRA DE FREITAS

Representações sociais de alunos, docentes e técnico-administrativos a respeito do portal institucional como prática de comunicação organizacional em uma universidade federal brasileira

Dissertação apresentada à Universidade Estácio de Sá como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Educação. Orientadora Prof<sup>ª</sup>. Rita de Cássia Pereira Lima.

Rio de Janeiro  
2015

F866r Freitas, Dennis Oliveira de  
Representações sociais de alunos, docentes e técnico-  
administrativos a respeito do portal institucional como  
prática de comunicação organizacional em uma  
universidade federal brasileira. / Dennis Oliveira de  
Freitas. – Rio de Janeiro, 2015.  
91f.

Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade  
Estácio de Sá, 2015.

1. Educação. 2. Comunicação organizacional.  
3. Representações sociais. 4. Homepage. 5. Portais da  
Web. I. Título.

CDD: 370



Universidade Estácio de Sá  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

A dissertação

**REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE ALUNOS, DOCENTES E TÉCNICO-  
ADMINISTRATIVOS A RESPEITO DO PORTAL INSTITUCIONAL COMO PRÁTICA DE  
COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL EM UMA UNIVERSIDADE FEDERAL BRASILEIRA**

elaborada por

**DENNIS OLIVEIRA DE FREITAS**

e aprovada por todos os membros da Banca Examinadora foi aceita pelo Programa de Pós-Graduação em Educação como requisito parcial à obtenção do título de

**MESTRE EM EDUCAÇÃO**

Rio de Janeiro, 20 de outubro de 2015.

BANCA EXAMINADORA

**Profª Drª Rita de Cássia Pereira Lima**  
Presidente e Orientadora  
Universidade Estácio de Sá

**Profª Drª Giselle Martins dos Santos Ferreira**  
Universidade Estácio de Sá

**Prof. Dr. Fabio Ferrentini Sampaio**  
Universidade Federal do Rio de Janeiro

## AGRADECIMENTOS

Ao Senhor que transforma o impossível e move montanhas.

À minha mãe, que sofreu um bocado e ainda sofre para poder me aturar quando nem mesmo eu me aguento.

Ao saudoso professor Waldyr Machado Borges, que me deu a primeira grande oportunidade como professor e infelizmente faleceu no primeiro semestre do ano de 2015. Obrigado por tudo, professor! Seu idealismo e vontade de vencer me fizeram acreditar muito mais no meu próprio potencial.

Aos antigos patrões Pedro Paulo de Lucca Neto e Normando Pereira Cravo, dos quais jamais vou esquecer a generosidade com que participaram da construção do meu caráter num momento crucial. Apesar dos ventos da vida terem soprado as velas de nossos barcos para diferentes lugares, jamais vou esquecê-los. Obrigado.

À minha Professora e orientadora Dr<sup>a</sup> Rita de Cássia Pereira Lima que acreditou que eu pudesse conquistar essa etapa. Sua dedicação e paixão pelo que faz me inspiraram e foram determinantes para que eu pudesse vencer esse desafio.

Aos colegas do mestrado, os que começaram junto comigo e aqueles que se juntaram ao longo da caminhada, todos que me deram muito mais crédito do que eu merecia e contribuíram para que o conhecimento fluísse para dentro do meu cérebro de forma mais agradável e com gosto de café. Obrigado pela amizade e pelo apoio.

Aos meus ex-alunos que me motivaram a abandonar o passado e abraçar a esperança de um horizonte melhor para a minha carreira, meu muito obrigado.

Aos excelentes professores do mestrado em Educação da Estácio que semearam em mim o conhecimento e com isso contribuíram para a criação de um profissional melhor. Obrigado.

Acho importante confessar que demorei muito tempo para tomar a decisão de fazer esse curso. Eu que sempre fui direcionado pela vida para um caminho distante dos desejos do meu coração, hoje posso dizer que consegui uma pequena vitória. Com muita luta e por vezes me sentindo um 'peixe fora d'água' por estar realizando aquilo que gostaria de ter sido, espero poder mostrar que horizontes existem e que uma tempestade pode durar bastante, mas um dia o sol vai brilhar e com ele o sorriso voltará e poderemos enfim correr felizes pelo quintal de nossas realizações.

Agradeço ao Senhor por ter me dado a coragem de prosseguir contrariando todas as expectativas e também por jamais ter largado a minha mão, mesmo durante os momentos em que pensei não poder continuar nessa jornada.

Agradeço à minha orientadora e a todos os demais professores e colegas que aturaram a minha personalidade, à Estácio por ter acreditado no tema que escolhi e apostou que daria certo e por fim e não menos importante, à minha mãe que sempre me deu o suporte valendo por dois.

Meu muito obrigado!

Para se tornar verdadeiramente grande, é preciso estar ao lado das pessoas e não acima delas.

(Montesquieu)



## RESUMO

O presente estudo propôs-se a investigar representações sociais de alunos, de docentes e de funcionários técnicos administrativos acerca do portal institucional de uma universidade federal brasileira, como prática de comunicação organizacional. Fundamentou-se na teoria moscoviciana das representações sociais, considerada adequada ao permitir compreender quais crenças, valores, símbolos e modelos culturais contribuem para a produção de sentidos numa sociedade acadêmica em relação ao objeto de representação, neste caso, o portal institucional. O estudo foi realizado na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), uma das maiores universidades federais do país, e contou com a participação de 30 sujeitos, assim distribuídos: 10 alunos, 10 docentes e 10 técnicos administrativos. Para a coleta de dados foram aplicados formulários de caracterização de perfil e realizadas entrevistas semidirigidas, posteriormente transcritas e incluídas em um banco de dados relacional para a realização de análise de conteúdo temática. Foram analisados os dados dos três grupos, buscando-se o modelo figurativo da representação social do portal para cada um, como prática de comunicação organizacional. Na perspectiva moscoviciana, o modelo figurativo expressa uma imagem que concretiza o objeto de representação para o grupo, ordenando as informações e coordenando os termos da representação. Em seu conjunto, a análise permitiu observar elementos que podem formar as representações sociais, entre eles: a experiência de uso que cada grupo teve em relação ao portal, o aspecto visual existente, o grau de atualidade das informações contidas no portal, a relevância do portal como ferramenta de comunicação, a eventual perda do portal e seu impacto para cada grupo e a possível indisponibilidade da informação. Os dados obtidos com os alunos mostraram que eles têm poucas informações sobre o portal, sendo o mesmo pouco presente em suas práticas. Esta situação permite dizer que o portal tende a não se constituir como objeto de representação social para o grupo. Em relação aos docentes, foi possível propor uma hipótese interpretativa do modelo figurativo da representação social do portal, tendo como objetivação a ideia de “última fronteira”, significada como último recurso que o grupo busca para obter informações. E quanto aos técnicos-administrativos, os quais fazem uso mais frequente do portal em suas práticas na instituição, a hipótese interpretativa do modelo figurativo da representação social do portal é a ideia de que, sem ele, a comunicação organizacional na UFRJ seria uma “Minerva complicada”. O que indica, de forma correspondente, que o portal pode ser objetivado pelo grupo no termo “Minerva descomplicada”. O estudo de representações sociais é especialmente útil na compreensão da vida em sociedade, onde os sujeitos apreendem e comunicam o que percebem do mundo que os rodeia. Esses processos simbólicos permitem que cada grupo na UFRJ interprete e dê significado ao portal institucional de forma muito particular, positiva ou negativamente, como meio de se proteger contra a sua complexidade, a fim de facilitar a comunicação e orientar as condutas em relação a ele.

**Palavras-chave:** Representações Sociais. Comunicação Organizacional.

## ABSTRACT

This study proposed to investigate social representations of students, teachers and administrative technicians about the institutional portal of a Brazilian federal university, as a practice of organizational communication. It was based on the Moscovician theory of social representations, considered appropriate to allow understand which beliefs, values, symbols and cultural models contribute to the sense production in an academic society in relation to representation object, in this case, the institutional portal. The study was conducted at the Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), one of the largest federal universities in the country, and had the participation of 30 subjects, distributed as follows: 10 students, 10 teachers and 10 administrative technicians. For data collection, have been applied data profile characterization forms and realized semi-structured interviews, transcribed and included in a relational database to perform a thematic content analysis. The data of the three groups were analyzed, seeking the figurative model of social representation of the portal for each one, as a practice of organizational communication. Into Moscovician perspective, the figurative model expresses an image who allow materialize the object of representation for the group, ordering information and coordinating the terms of representation. Into his aggregate, the analysis allowed to observe elements that can form the social representations, including: a user experience that each group had in relation to the portal, the existing visual aspect, the level of actuality of the information contained in the portal, the relevance of portal as a communication tool, a possible loss of the portal and its impact for each group and the possibility to get the information unavailable. The data obtained from the students showed to us that they have few information about the portal, being the same few present in their practices. This situation allow to say that the portal tends to do not to be an object of social representation for the group. In case of teachers, it was possible to propose an interpretative hypothesis of the figurative model of social representation to the portal, as objectivation the idea of "last frontier", symbolized as a last resort that the group seeks to obtain the information. An what about the administrative technicians, which make more frequent use of the portal in their practices in the institution, the interpretative hypothesis of the figurative model of portal social representation is the idea that, without it, the organizational communication in UFRJ would be a "complicated Minerva". So, this indicates, correspondingly, the portal can be objectivated by the group in the term "uncomplicated Minerva". The study of social representations is especially useful to understanding the life in society, where individuals understand and communicate what they perceive the world around them. These symbolic processes allow each group in UFRJ interpret and give meaning to the institutional portal in a very particular way, positively or negatively, as a mode to protect themselves against its complexity in order to facilitate communication and guide conduct towards him.

**Keywords:** Social Representations. Organizational communication.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Quantidade de visitas .....	27
Gráfico 2 - Distribuição do tempo das visitas .....	28

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Tema: “Desinteresse” .....	49
Tabela 2 – Tema: “Visão crítica” .....	52
Tabela 3 – Tema: “Necessidade de trabalho” .....	59
Tabela 4 – Atualidade das informações contidas no portal .....	66
Tabela 5 – Conceito de portal para docentes e técnicos .....	68
Tabela 6 – Qualificadores positivos para os grupos pesquisados.....	70
Tabela 7 - Qualificadores negativos para os grupos pesquisados .....	72

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Detalhe do portal institucional da UFRJ.....	26
Figura 2 - Modelo figurativo do portal institucional da UFRJ para o grupo de docentes.....	57
Figura 3 - Modelo figurativo do portal institucional da UFRJ para o grupo de técnicos.....	63
Figura 4 - E se o portal acabasse?.....	65

## **LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E SÍMBOLOS**

CCMN – Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza

IFRS – Instituto Federal de Educação do Rio Grande do Sul

INCE - Instituto Tércio Pacitti de Aplicações e Pesquisas Computacionais (antigo NCE)

PC – Personal Computer ou computador pessoal

RS – Representação social

SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SIGA – Sistema Integrado de Gestão Acadêmica

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

TRS – Teoria das Representações Sociais

UFPA – Universidade Federal do Pará

UFPB – Universidade Federal da Paraíba

UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro

UNB – Universidade de Brasília

UNESP – Universidade Estadual Paulista

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	18
<b>1. A COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL NO SERVIÇO PÚBLICO</b> .....	24
1.1 O PORTAL INSTITUCIONAL E SEU USO COMO PRÁTICA COMUNICATIVA.....	25
1.2 A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E A SOCIALIZAÇÃO DO CONHECIMENTO .....	29
1.3 O PAPEL DA CULTURA DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES .....	32
1.4 A RELAÇÃO ENTRE MÍDIA E SOCIEDADE .....	33
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO-METODOLÓGICO DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS</b> .....	36
2.1 A ANÁLISE DIMENSIONAL DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS .....	39
2.2 A TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS E A PRÁTICA DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL .....	40
<b>3. METODOLOGIA</b> .....	42
3.1 CAMPO E SUJEITOS DA PESQUISA.....	42
3.2 TIPO DA PESQUISA .....	43
3.3 COLETA DE DADOS .....	44
3.4 ANÁLISE DOS DADOS .....	44
<b>4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	47
4.1 GRUPO DE ALUNOS – TEMA “DESINTERESSE” .....	47
4.2 GRUPO DE DOCENTES – TEMA “VISÃO CRÍTICA” .....	51
4.3 GRUPO DE TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS – TEMA “NECESSIDADE DE TRABALHO” .....	58
4.4 CONTRASTE DAS REPRESENTAÇÕES ENTRE OS TRÊS GRUPOS .....	64

<b>CONCLUSÕES.....</b>	<b>74</b>
<b>5. REFERÊNCIAS .....</b>	<b>79</b>
<b>APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE CARACTERIZAÇÃO DE PERFIL.....</b>	<b>85</b>
<b>APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTAS SEMIDIRIGIDAS .....</b>	<b>87</b>
<b>APÊNDICE C – TRANSCRIÇÃO DE ENTREVISTA PARA ARMAZENAGEM NO BANCO DE DADOS .....</b>	<b>88</b>
<b>APÊNDICE D – BANCO DE DADOS USADO COMO INSUMO PARA OS MODELOS FIGURATIVOS.....</b>	<b>89</b>
<b>APÊNDICE E – PARECER DO CONSELHO DE ÉTICA PELA APROVAÇÃO DA PESQUISA .....</b>	<b>90</b>



## INTRODUÇÃO

No período da Revolução Industrial em que o mundo passava por grandes e rápidas transformações em suas várias instituições, a Comunicação Organizacional nasceu como um fenômeno de valorização cultural, política, econômica e social das organizações, permitindo que estes aspectos pudessem compor uma identidade institucional perante a concorrência e com o seu próprio público.

No Brasil, esta prática teve seu início em 30 de janeiro de 1914, por meio da empresa canadense de eletricidade *The São Paulo Tramway Light and Power Company Limited*, atual Eletricidade de São Paulo S.A. (Eletropaulo). Como consequência da industrialização, as empresas empreenderam novas formas de contato e relacionamento com seus públicos, buscando meios para publicar seus produtos e assim ter vantagem sobre a concorrência, iniciando um novo tipo de comunicação publicitária voltada para um público consumidor. A partir dos anos 1950, a comunicação foi assumindo características mais técnicas, mais estratégicas e integradoras, permitindo a participação do público (através de pesquisas de opinião) para validar o posicionamento estratégico e corporativo que começava a adotar (KUNSCH, 2009).

Esta inovação da Comunicação Organizacional transformou-a no principal instrumento de análise do funcionamento da comunicação existente entre qualquer tipo de organização (pública, privada, sem fins lucrativos, ONG's, fundações, etc.) e os seus diversos públicos, porque permitiu integrar as demais vertentes da comunicação então existentes nas organizações, tais como a comunicação mercadológica (marketing, propaganda, merchandising), a comunicação institucional (relações públicas, assessoria de imprensa) e a comunicação administrativa (redes formais, informais e fluxo documental). Através deste elo foi possível manifestar o comportamento institucional das organizações: seu *modus operandi* e suas práticas, cujo objetivo geral era estabelecer uma relação de confiança com o seu público e a sociedade (KUNSCH, 2002).

O alcance obtido pela Comunicação Organizacional só foi possível porque houve uma grande evolução tecnológica dos meios de comunicação, sobretudo com o advento da internet que surgiu como uma ideia em 1989, quando o físico britânico Tim Berners-Lee desenvolveu uma nova forma de facilitar o compartilhamento de documentos de pesquisa com seus colegas

do *Centre Européen de Recherche Nucléaire* (CERN)<sup>1</sup> que mais tarde, em 06 de agosto de 1991 se concretizou na criação da *World Wide Web* e na publicação de seu primeiro website, que centralizava informações sobre o próprio projeto de desenvolvimento da rede, sem textos ou qualquer tipo de gráfico (SOARES, 2007).

Com o tempo, novos computadores foram sendo adicionados à rede multiplicando o acesso e a integração dos dados entre a Europa e os Estados Unidos e fornecendo as condições ideais para que, em 1993, fosse projetado o primeiro navegador de internet para computadores pessoais (plataformas PC e Macintosh), o que contribuiu bastante para popularizar o uso e a propagação de informações na rede, de forma exponencial (SAMPAIO, 2007). A partir do ano seguinte, navegadores de internet com tecnologia para suportar gráficos, vídeos e sons favoreceram o desenvolvimento de websites mais específicos, conhecidos como portais institucionais ou organizacionais que conferiram maior dinamismo e convergência com as demais mídias já utilizadas (BARICHELO; MACHADO, 2012).

O portal institucional ou organizacional é um tipo de site que concentra notícias sobre diversos assuntos relacionados a um público específico, cujos elementos visam “a construção de um relacionamento entre quem produz e quem consome a informação”, criando um vínculo permanente entre a organização e seu público (FERNANDES, 2013).

O comportamento organizacional se mostrou promissor para empresas e universidades, como aponta Scroferneker (2005), ao revelar que muitas universidades estão atentas “às facilidades e agilidade nos relacionamentos com seus diferentes públicos” (SCROFERNEKER, 2005, p.19), o que vai ao encontro do que é preconizado pela Comunicação Organizacional: a visualização do panorama do mercado e o acompanhamento de suas atividades junto ao público, a fim de gerar informações vitais para sua atuação (BARICHELO; MACHADO, 2012).

Porém, nem todas as universidades têm atualmente essa perspectiva, como relata um estudo realizado por Freire e Pimenta (2010) na Universidade Federal do Pará (UFPA), que apontou o desinteresse diante das diversas possibilidades oferecidas pelo portal institucional. Ali, a comunicação possuía um simples papel de divulgação das ações, pesquisas e atividades desenvolvidas pela instituição (FREIRE; PIMENTA, 2010). Em outro estudo realizado na

---

<sup>1</sup> O CERN é uma organização européia para a pesquisa nuclear, fundada em 1954 e situada na fronteira entre a Suíça e a França. É um dos maiores e mais prestigiados laboratórios científicos do mundo, lidando com a física fundamental, a descoberta dos elementos, as leis do universo, os constituintes da matéria e suas partículas fundamentais (Fonte: <<http://home.web.cern.ch/fr>>. Acesso em: 01 de set. de 2015).

Universidade de Brasília (UNB), o próprio reitor reconheceu que um dos principais obstáculos ao processo de modernização foi o absoluto anacronismo de sua comunicação institucional, cujas normas e procedimentos são considerados “ultrapassados, defasados e desconhecidos pela maior parte da comunidade universitária” (UNB, 2011, p.6).

Além da defasagem tecnológica que pode prejudicar um portal institucional, um outro problema é apontado por Cruz (2007, p. 197) ao afirmar que “a falta de um planejamento estratégico de comunicação organizacional faz com que os problemas de comunicação se avolumem” e com esta percepção, várias universidades construíram iniciativas para tentar se adequar a esta nova realidade (UFPB, 2010; UNB, 2011; UFRJ, 2010, UNESP, 2010) sem, no entanto, fazer com que estas propostas alcançassem bons resultados em consonância com a opinião de seus funcionários técnico-administrativos, docentes e alunos por meio de uma discussão a respeito dos objetivos e necessidades desse público. Como critica Chauí (2003, p.7):

A universidade (...) está estruturada por normas e padrões inteiramente alheios ao conhecimento e à formação intelectual, está pulverizada em micro-organizações que ocupam seus docentes e curvam seus estudantes a exigências exteriores ao trabalho intelectual.

Criar uma articulação entre quem recebe a informação e quem a promove, é parte do processo de integração produzido sob a perspectiva tecnológica que Silva (2000) idealizou em seu estudo sobre mediação e interatividade, onde ele destaca a gama de oportunidades existentes em espaços como a Internet, bem como a possibilidade dos “públicos intervirem no processo de comunicação coletiva” (PRIMO, 2007, p. 41) através do ambiente interativo de um portal institucional. Se o portal institucional fornece os meios tecnológicos que permitem a participação-intervenção do público em algo que é de seu interesse, por que isso ainda não é uma realidade em muitas universidades? Como afirmam Stasiak e Santi (2011, p.24):

Os portais organizacionais da internet são um dos principais expoentes de relacionamento com os públicos na contemporaneidade, mas estamos ainda diante de uma realidade que está disponível e que não é utilizada e nem estudada em todo o seu potencial.

A necessidade de promover essa integração é reforçada por Cruz (2007, p.195) ao sugerir que “os profissionais que se propõem a planejar e a coordenar a comunicação de uma organização, primeiramente, necessitam realizar um esforço para diagnosticar a cultura organizacional”. Esse movimento de aproximação representou um esforço no sentido de obter opiniões acerca da organização, procurando saber quais eram as crenças e valores específicos

já presentes em sua cultura, numa tentativa de romper com o predomínio da chamada ‘lógica de distribuição’<sup>2</sup> que alguns estudos relataram existir na comunicação entre as organizações e seu público. Pouco a pouco esses elementos foram sendo conhecidos e entendidos como um processo formador de condutas, incluindo novas formas de pensar e viver a organização, com o objetivo de transmitir uma imagem mais positiva, mais alinhada com os interesses comuns. (SANDI, 2006; PRIMO, 2007).

Tendo a universidade como pano de fundo, Vieira (2004, p.19) destacou que é possível estabelecer um canal de discussão permanente acerca dos propósitos e práticas de uma organização, sem diminuir seu caráter normativo e institucional:

A universidade (...) tem também um papel fundamental na formação de recursos essenciais ao desenvolvimento do país e, para tal, deve utilizar de políticas adequadas da comunidade num pacto em busca do melhor: a excelência superadora dos modos arcaicos e das formas de manutenção de interesses de poucos, contrariando os interesses da maioria.

Para marcar a evolução por meio da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e quebrar as barreiras da interação com o seu público, os principais desafios inerentes às práticas de comunicação como um canal de trocas dentro da universidade, envolvem a adoção de mídias interativas, como o portal institucional. Tal inovação, no entanto, pode acarretar mudanças na maneira como docentes, técnicos e alunos divulgam dados e têm acesso a informações acadêmicas e administrativas em seu cotidiano. Uma prática que pode gerar discussões, resistências, necessidade de familiarização, o que torna o tema propício para o estudo de representações sociais.

Para desvelar os significados mantidos por estes interagentes dentro do contexto de uma universidade pública federal, será adotada a Teoria das Representações Sociais (TRS) de Serge Moscovici (1978).

As representações sociais são assim definidas por Jodelet (2005, p.50):

Uma forma de pensamento social, cuja gênese deve ser relacionada com os processos que afetam a vida e a comunicação social, com os mecanismos que concorrem para a definição da identidade e a especificidade dos sujeitos sociais, indivíduos ou grupos.

---

<sup>2</sup> O termo ‘lógica de distribuição’ foi usado por Primo (2007, p.37) e remete ao sentido unilateral e descendente da informação numa organização, numa referência ao modelo apresentado por Jensen (1998) que considerava a existência de um fornecedor central que controlava e distribuía informação, sem que existisse interatividade entre quem a recebia e quem a produzia (Cf. JENSEN, 1998, p.187).

Alves-Mazzotti (1994, p.60) afirma que o estudo de representações sociais é relevante no campo da Educação e promissor para saber “como se formam e como funcionam os sistemas de referência que utilizamos para classificar pessoas e grupos e para interpretar os acontecimentos da realidade cotidiana”. Tais colocações são importantes para investigar as representações sociais dos grupos existentes na universidade acerca do portal institucional como prática de comunicação organizacional. Sá (1998, p.24) relembra que “uma representação social é sempre de alguém (sujeito) e de alguma coisa (objeto)” e que não se pode supor sua existência sem antes estabelecer simultaneamente o sujeito ou o conjunto social onde ela se desenvolveu e o objeto da representação que se deseja estudar.

Essa pesquisa tem como sujeito três grupos (docentes, alunos e técnicos administrativos) e como objeto o portal institucional. Como objetivo principal, buscamos compreender os processos simbólicos que ocorrem na comunicação organizacional, por meio de significações atribuídas ao seu portal institucional, onde há a participação dos envolvidos nas práticas de comunicação da universidade pesquisada. O estudo se justifica por permitir compreender como o objeto ‘portal institucional’ suscita a atribuição de significados nos grupos e como isto afeta suas práticas. Os resultados poderão contribuir para a visibilidade, a usabilidade e a relevância da comunicação organizacional na universidade, talvez indicando necessidade de mudança dessas práticas.

As representações sociais, que refletem processos simbólicos, são fenômenos complexos e socialmente elaborados, dos quais fazem parte elementos como as crenças, os valores, as atitudes, as opiniões, sempre organizados na forma de um saber compartilhado por um grupo. Estes fenômenos são resultantes da apropriação de uma realidade que se apresenta, mobilizando o interesse do grupo por um dado objeto, fazendo com que este grupo o retenha e o acomode dentro de uma rede própria de significados, reconstruindo-o para dar conta da sua complexidade, com a finalidade de facilitar a comunicação e orientar as condutas em relação a ele.

Este processo de elaboração da representação pode ser assim descrito através das palavras de Jodelet (2002, p. 22):

(...) as representações sociais – enquanto sistemas de interpretação que regem nossa relação com o mundo e com os outros – orientam e organizam as condutas e comunicações sociais. Da mesma forma elas intervêm em processos variados, tais como a difusão e assimilação dos conhecimentos, o desenvolvimento individual e coletivo, a definição das identidades pessoais e sociais, a expressão dos grupos e as transformações sociais.

Com fundamentação dentro dessa perspectiva teórica, o presente estudo tem por objetivo geral investigar as representações sociais de alunos, docentes e funcionários técnico-administrativos acerca do portal institucional como prática de comunicação organizacional em uma universidade federal brasileira, e como objetivos específicos: I) Investigar de que modo os sujeitos envolvidos se apropriam das informações disponibilizadas no portal institucional; II) Investigar a maneira como os técnico-administrativos selecionam e veiculam informações no portal institucional; III) Buscar as três dimensões das representações sociais propostas na obra de Moscovici (1978, 2012): informações, as atitudes e o campo referentes ao objeto de representação; IV) Contrastar as representações (se existentes) nos três grupos a respeito do portal institucional.

O conteúdo desta pesquisa foi dividido em quatro capítulos. No primeiro são expostas algumas informações acerca da comunicação organizacional e sua relação com o público, do portal institucional e seu uso dentro da comunidade acadêmica e como é a cultura de uma instituição pública, destacando as peculiaridades de uma universidade pública federal. O segundo capítulo apresenta a Teoria das Representações Sociais como embasamento teórico e a abordagem dimensional proposta por Moscovici, além de um breve interlúdio sobre a gênese das representações sociais e suas características mais relevantes. No terceiro capítulo, é apresentada a metodologia do estudo, um panorama sobre a opção adotada e os aspectos que envolveram as etapas de coleta e análise dos dados. O quarto capítulo expõe os resultados do estudo, buscando-se consonância com os objetivos iniciais propostos, e em seguida finaliza-se com as conclusões.

Ao investigar as informações que os sujeitos mantêm sobre o portal institucional e sua importância para si e para o grupo, pode-se compreender melhor o universo cultural onde está inserida esta ferramenta e sua importância como prática comunicativa dentro da universidade. Pode-se supor que muitos ainda não se deram conta do potencial do portal institucional e sua possibilidade de facilitar o processo educacional (no caso de alunos e docentes) e o trabalho do dia-a-dia (no caso de técnico-administrativos). Este estudo pretende colaborar lançando um pouco de luz sobre estes aspectos, vislumbrando apontar possíveis caminhos que levem à melhoria das práticas de comunicação organizacional no contexto daquela universidade.

## 1. A COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL NO SERVIÇO PÚBLICO

O serviço de comunicação de uma instituição pública deveria trazer visibilidade social para a organização, veiculando informação e permitindo que a sociedade acompanhe suas ações, avaliando seu funcionamento, seus resultados, propondo correções de rumo, sugerindo modificações e aperfeiçoamentos. Entretanto, essa busca pela legitimidade e credibilidade frente ao público frequentemente esbarra num emaranhado político e cultural derivado do foco nos interesses da própria organização, conduta característica de órgãos governamentais, o que dificulta o alcance de seus fins. Como afirmam Gerzson e Muller (2009, p.64):

A comunicação pública é alinhada no sentido de comunicação realizada pelos órgãos governamentais, conceito reforçado por recentes debates predispostos a viabilizar a mudança no foco da comunicação pública, tradicionalmente voltado para o atendimento dos interesses da organização e de seus gestores (coalizão dominante, corporações, políticos), para ser direcionado prioritariamente para o atendimento dos interesses do conjunto da sociedade.

É preciso deixar claro que, dentro das organizações vinculadas ao serviço público, sejam elas de execução direta (o próprio titular do serviço) ou de execução indireta, autarquias (como é o caso da universidade), fundações, organizações de economia mista e agências reguladoras, existem regras e normas que precisam ser atendidas pela hierarquia daquela entidade. Desse modo, a comunicação existente nessas organizações segue um fluxo baseado na relação de mando e subordinação que prejudica sua dinâmica em função da burocracia e de vários outros componentes humanos a ela associados (SARAIVA, 2002).

(...) a rigidez burocrática produziria desajustes, fontes de conflitos potenciais entre o público e o funcionário, já que os objetivos formais se tornariam dogmas imutáveis (...) e isto enrijece qualquer tentativa de reformulação (SARAIVA, 2002, p. 189).

Para tentar reverter essa ‘lógica de distribuição’ onde quem gerencia a organização é quem detém o controle sobre o processo comunicativo, para a nova ‘lógica da comunicação’ onde todos participam e intervêm nesse processo (PRIMO, 2007), convém usar novas metodologias de comunicação com o público, adicionando agilidade, variedade e interatividade à velha fórmula, valendo-se de recursos presentes na internet para gerar uma comunicação mais eficaz e diminuir as distâncias entre quem produz e quem recebe a

informação. Ao longo do tempo, vários estudos já mostraram essa necessidade de mudança do tipo de comunicação produzida no setor público:

A compreensão de como os fenômenos organizacionais são afetados e influenciam o ambiente externo é fundamental para a adaptação das organizações públicas a novos padrões (SARAIVA, 2002, p.190).

(...) a gestão do conhecimento passa necessariamente pela melhoria da comunicação organizacional, sobretudo no que tange à utilização de novas tecnologias, com ênfase para os chamados portais corporativos (GUIMARÃES, 2005, p.83).

A comunicação deve constituir-se num setor estratégico, que agregue valores e facilite os processos interativos e as mediações da universidade com os seus diferentes públicos, a opinião pública e a sociedade em geral (FREIRE, 2010, p.7).

Há, assim, a necessidade de o governo abandonar práticas políticas antiquadas e adequar-se às novas percepções de mundo sobre os processos de ações comunicativas que ajudam a formar novos valores, normas e especialmente outras maneiras, instrumentos e campos comunicacionais, para a efetivação das trocas argumentativas (LIMA, 2012, p.25).

A visibilidade pode ser alcançada pelas organizações por meio da internet e suas ferramentas, ao permitir que os sujeitos confirmem sentidos àquele ambiente, e assim fazendo-os converter essas impressões em valores notórios, como qualidade, confiabilidade e reputação, que passarão a ser perseguidos por todas elas. Por isso é preciso refletir não apenas sobre as ações tomadas na mudança de um tipo de comunicação para outro, mas também sobre como as características da internet podem influenciar nas rotinas de comunicação de sujeitos, meios e organizações.

### 1.1 O PORTAL INSTITUCIONAL E SEU USO COMO PRÁTICA COMUNICATIVA

O uso de portais institucionais como uma prática comunicativa das organizações surgiu após a expansão da internet da Europa para os Estados Unidos, no final do Século XX por meio do desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação (TIC), que permitiram reconfigurar os modos de produção de sentidos e trazer novas perspectivas para obter visibilidade pública. Paralelamente, as práticas de Relações Públicas dessa época foram influenciadas por estas transformações, que pouco a pouco foram se adequando à gama de possibilidades disponibilizadas pelos suportes digitais e suas ambiências. Instalou-se então uma demanda que exigiu de organizações como as universidades, um diagnóstico de



comunicação que contemplasse as novas mídias e que permitissem a elaboração de um planejamento de comunicação mais comprometido com a promoção da visibilidade e a legitimação frente à opinião dos públicos (STASIAK; SANTI, 2011).

A necessidade de fazer entender o funcionamento das universidades públicas brasileiras através de seus mecanismos de intercâmbio de informações nos leva a descrever como esta fonte de informação fica disponibilizada para a sociedade acadêmica: uma estrutura encadeada de mensagens dentro de um sistema de produção de conteúdos oferecidos através da internet – o portal institucional. Na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), uma equipe pertencente ao grupo dos funcionários técnico-administrativos é responsável pela coleta, elaboração e publicação das informações neste portal em forma de matérias temáticas, além de disponibilizar uma série de *links* para conexão com sistemas computacionais para gerência de processos acadêmicos, administrativos e de recursos humanos.

**Figura 1 - Detalhe do portal institucional da UFRJ<sup>3</sup>**

The image shows a screenshot of the UFRJ institutional portal. At the top, there is a navigation bar with the text 'Acesso à Informação' and 'BRASIL'. Below this is a search bar with the text 'Busca' and 'Google? Custom Search'. The main header features the UFRJ logo and a banner for '50 Anos Memória Verdade'. The navigation menu includes 'HOME', 'ADMINISTRAÇÃO', 'GRADUAÇÃO', 'PÓS-GRADUAÇÃO', 'EXTENSÃO', 'POLÍTICA ESTUDANTIL', and 'RECURSOS HUMANOS'. The main content area is divided into several columns. On the left, there is a sidebar menu with categories like 'A UFRJ', 'RELATÓRIOS', 'COMUNIDADE UFRJ', etc. The central column features a news article titled 'Denise Pires e Roberto Leher participam do último debate do segundo turno'. To the right of the article, there is a section titled 'INFORME-SE' with sub-sections for 'Concursos', 'Endereços', and 'Itinerário para os Campi da UFRJ'. Further right, there are three promotional banners for 'Fundoverde', 'Patentes da UFRJ', and 'Central de Apoio a Eventos'.

<sup>3</sup> Disponível em: <<http://www.ufrj.br>>. Acesso em 09/06/2015.

Em circulação dentro da UFRJ, existem diversos meios de comunicação distribuídos entre mídias impressas e virtuais destinadas a informar a comunidade acadêmica sobre os eventos disponibilizados, mudanças na rotina administrativa, projetos que estão sendo realizados, entre outros. O diferencial verificado entre estas mídias é o alcance, medido pela quantidade e frequência de visitação. Segundo a Coordenadoria de Comunicação da UFRJ (COORDCOM) que acompanha as estatísticas dessas mídias, o portal institucional da UFRJ é considerado o mais acessado, com média de quase 4.000 acessos por dia durante os meses iniciais do ano de 2015.

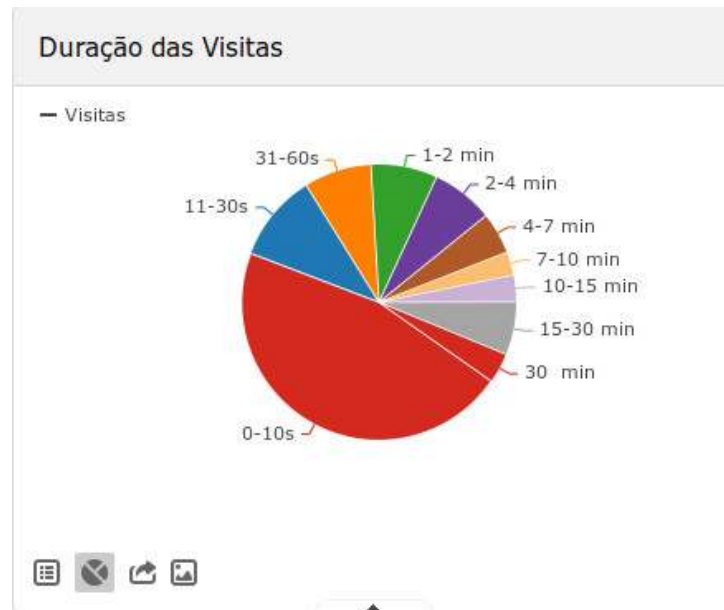
**Gráfico 1 - Quantidade de visitas**



No entanto, quase metade desses acessos dura aproximadamente 10 segundos e ocorre geralmente entre 10h e 14h<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Segundo estatísticas do software PIWIK – disponível em: <<http://analytics.ufrj.br>>, acesso em: 29/04/2015.

**Gráfico 2 - Distribuição do tempo das visitas**



No contexto da UFRJ ainda não há um planejamento detalhado para sua política de comunicação, que definiria quais as perspectivas e objetivos para cada uma de suas mídias. Por esta razão foi necessária uma aproximação mais descritiva sobre os aspectos de utilização do portal institucional, a qualidade e atualidade das informações ali contidas, quem é o público-alvo, as suas principais necessidades e a opinião acerca dessa mídia como forma de obtenção da informação. Dentro da perspectiva das organizações num modo geral, Barrichelo e Machado (2012, p.164) destacam algumas das principais funções de um portal institucional:

(...) compreender o modo como são configuradas as estratégias comunicacionais na ambiência digital, evidenciar a importância da inserção e do posicionamento das organizações nesta ambiência e entender a lógica de relacionamento e interação entre organizações e públicos nesses espaços.

Sem um diagnóstico do que a comunidade acadêmica precisa e quer, a UFRJ corre o risco de apontar caminhos sem sentido, terminando por padecer dos mesmos problemas de subutilização verificados em portais institucionais de outras universidades federais similares (FREIRE; PIMENTA, 2010; UNB, 2011), como no caso da Universidade de Brasília<sup>5</sup> (UnB) cujo reitor declarou reconhecer “o absoluto anacronismo da comunicação institucional vigente como um dos principais obstáculos ao pleno desenvolvimento da UnB” (UNB, 2011, p.6) ou

<sup>5</sup> Disponível em: <<http://www.unb.br/>>.

ainda na Universidade Federal do Pará<sup>6</sup> (UFPA), onde o caráter estratégico da mediação e da interação com a comunidade acadêmica é, segundo Freire e Pimenta (2010, p.7), “pouco visado, tendo a comunicação um simples papel de divulgação das ações, pesquisas e atividades desenvolvidas pela Instituição”.

Na UFRJ existe um documento chamado Plano Diretor da UFRJ, desenvolvido para estabelecer o planejamento de várias ações em setores e áreas estratégicas para o desenvolvimento da universidade num prazo de 10 anos. O último publicado compreende o período entre 2010 e 2020 e pudemos verificar que na seção onde o assunto de interesse é sua comunicação interna, o documento assim detalhou o item ‘Cidade Universitária, Cidade Comunicativa’<sup>7</sup>:

Tendo em vista a comunicação interna, caberia contemplar programas e projetos voltados para: Conformação de toda a CIDUNI como espaço de livre conexão sem fio a redes informatizadas; Implantação de redes internas de rádio e TV, com telões nos principais espaços públicos (restaurantes, pátios e pilotis dos edificios etc.), que poderão, em diferentes canais, informar sobre eventos previstos ou em curso. Tais redes poderão também transmitir diretamente alguns eventos, como palestras, encontros científicos, partidas do campeonato de futebol dos servidores técnico-administrativos, assembleias de associações de categoria, etc.

O portal institucional como uma prática de comunicação tem um grande potencial de alcance comunicativo, tanto para o público interno quanto para o público externo, e oferece um espaço privilegiado dentro da universidade (mesmo que virtual), por promover uma gama de iniciativas de cunho acadêmico, administrativo e cultural, desde que bem planejado e articulado com a sociedade acadêmica, beneficiando-se da interatividade existente na internet, oferecendo novos conteúdos e serviços, mantendo a informação sempre atualizada e dentro do interesse de quem a utiliza.

## 1.2 A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E A SOCIALIZAÇÃO DO CONHECIMENTO

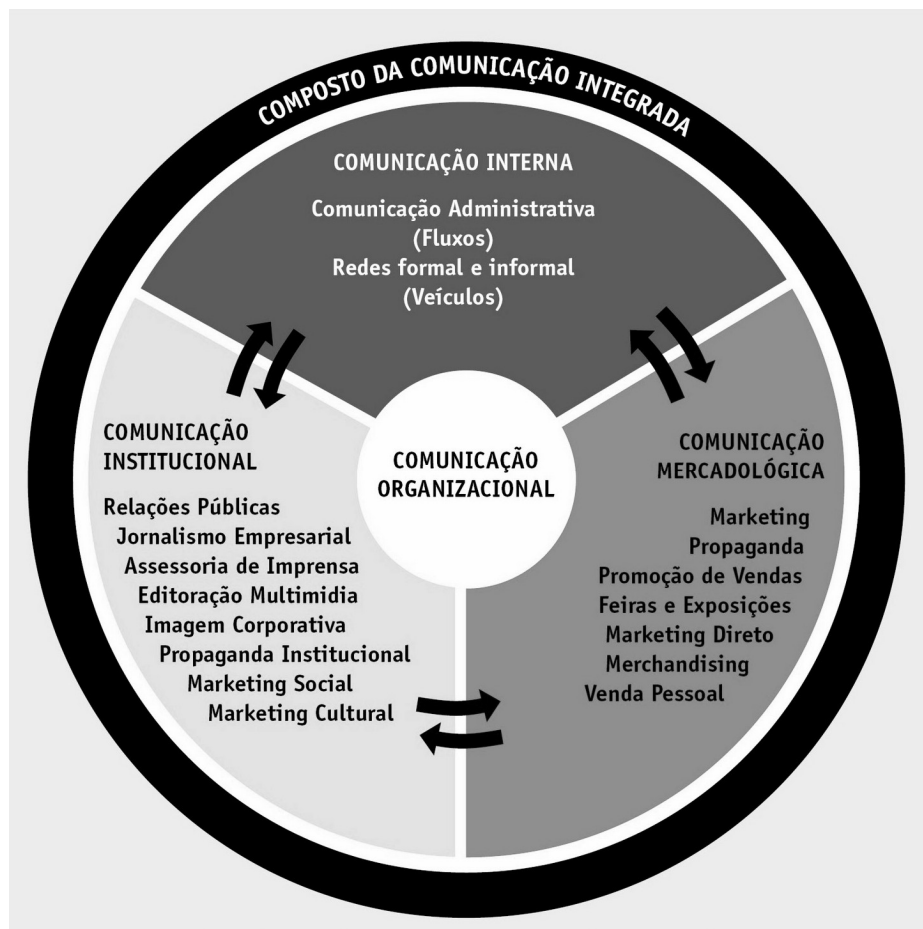
A Comunicação Organizacional é definida como uma rede de intercâmbio de informações entre os diversos setores de uma organização e seus membros, em diferentes

---

<sup>6</sup> Disponível em: <<http://www.portal.ufpa.br/>>.

<sup>7</sup> Cf. UFRJ, 2010, p.59.

níveis e com diferentes focos de interesse. É composta de três tipos: a Comunicação Institucional, que se refere à relação mantida entre a organização e seu público com caráter informativo e dirigido, a Comunicação Interna (ou Comunicação Administrativa) que lida com a troca de documentos administrativos entre os diversos setores de uma organização e finalmente a Comunicação Mercadológica, que trata do aspecto comercial (Marketing) e das relações de consumo dos produtos e serviços desenvolvidos em uma organização.



(Fonte: Kunsch, 2002, p.151)

Até o final da década de 1980, a comunicação organizacional se caracterizava por sua ação tática, marcada por iniciativas esporádicas de comunicação interna e externa que traduziam sua desarticulação quanto à busca de métodos que permitissem conquistar maior grau de credibilidade para as organizações junto à sociedade. Após esta época, com a ampliação dos direitos civis e a conquista da estabilidade democrática, as organizações

passaram por uma reformulação em suas práticas comunicativas, desta vez pautando-se na importância dos relacionamentos existentes com seus atores sociais (STASIAK, 2013).

Atualmente, com a tecnologia sempre presente no cotidiano das organizações, cada vez mais se considera que a construção de um contato, uma aproximação, a criação de um canal de diálogo com a sociedade seja o principal desafio para que os profissionais da comunicação, tanto no setor privado quanto no setor público, possam ampliar os mecanismos de promoção da transparência, tornando a organização mais próxima da comunidade e com isso consolidando seus próprios valores (SANTIAGO et al., 2013).

Facilitar os processos que aumentem a interação entre a organização e os seus diferentes públicos é o principal desafio para a comunicação organizacional. A potencialidade presente na internet permitiu que mais recursos midiáticos fossem agregados, tais como fotografias, vídeos, diagramas, *hiperlinks*, *downloads*, fóruns e compartilhamento de conteúdo via redes sociais, entre outros. Essa transição da mídia tradicional para a mídia interativa trouxe mais destaque para as organizações, adequando-se às necessidades do seu público de interesse (os chamados *stakeholders*) com maior dinamismo e executando práticas até então impossíveis nos canais mais estáticos, como é o caso da mídia impressa. De acordo com Di Felice (2008, p. 20):

Nas últimas décadas, as redes digitais propiciaram, ao lado de uma nova interação com a mídia, novas formas de interação entre indivíduos e novos tipos de sociabilidade. A sociedade informacional seria uma forma específica de organização social em que a geração, o processamento e a transformação das informações tornam-se fonte fundamental da sociabilidade. Nesta concepção, a ideia moderna de esfera pública como emanção dos meios impressos e audiovisuais deve ser repensada na época das redes digitais.

De forma mais abrangente, essa nova geração de práticas de comunicação deu ênfase à bidirecionalidade das informações, abrindo uma importante porta para a relação entre quem veicula a informação e quem a recebe, estreitando esses laços e adicionando mais do que apenas o ‘fluxo descendente da informação’<sup>8</sup>, mas a opinião e a interpretação de quem a recebe e que agora pode retransmiti-la com mais liberdade e agilidade.

O reconhecimento da capacidade que a comunicação tem de estabelecer significados, criar e reproduzir valores, conectar as pessoas com as organizações, abre o caminho para o

---

8 **Fluxo descendente ou vertical** – É o processo de informações da cúpula diretiva da organização para os subalternos, isto é, a comunicação de cima para baixo (Fonte: <[www.infoescola.com](http://www.infoescola.com)>, acesso em: 17/07/2015).

intercâmbio de experiências, numa sinergia útil a ambos. Guimarães (2005, p.82) considera que esta aproximação se constitui em “um processo de compartilhamento de experiências, a partir do qual ocorre a criação de conhecimento tácito, como modelos mentais ou habilidades técnicas compartilhadas”, um tipo de rede onde o foco está lançado sobre as trocas efetuadas e não sobre as características individuais de seus interagentes.

### 1.3 O PAPEL DA CULTURA DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES

Dentre as várias definições existentes, nos parece mais próxima da perspectiva integradora das práticas de comunicação o estudo de De Wine e Modaff (2002, p. 93 apud GUIMARÃES, 2005, p.41), que apresenta a cultura organizacional como “um sistema de premissas, valores e modelos de interpretação, construído comunicativamente, historicamente embasado, que guia e conforma os membros de uma organização enquanto desempenham os seus papéis organizacionais e confrontam os desafios de seu ambiente”. Os membros de uma organização tendem a valer-se de modos comuns para entender e interpretar os fenômenos organizacionais, o que não quer dizer que todas essas pessoas que estão inseridas no contexto da organização pensem do mesmo jeito ou ajam da mesma forma, isso apenas indica que a cultura organizacional fornece um modelo de compreensão e interpretação para todos eles (SANDI, 2006).

Cada organização tem uma cultura particular, sustentada, transmitida e transformada por meio da interação social dos mais diversos agentes, e sofre grande influência de seus dirigentes. Bueno (2005) destaca que essa cultura pode ter um aspecto positivo ou negativo, de acordo com a gestão do ambiente onde está situada e que a organização pode aperfeiçoar este processo, fornecendo as condições ideais para que haja a participação efetiva de seus interagentes, assim transformando os anseios dessas pessoas em uma realidade concreta. Para ele, a comunicação organizacional pode demandar investimento na “alocação adequada de recursos (humanos, tecnológicos e financeiros), sem os quais ela não se realiza” (BUENO, 2005, p.20).

Outros dois elementos que podem complicar essa articulação referem-se ao *modus operandi* das organizações: sua hierarquia (a relação de mando e subordinação) e o caráter burocrático de seus processos, que atrasam e torna a participação dos funcionários mais complexa e menos isenta de qualquer influência. Estes aspectos representam um desafio à esfera pública para que esta possa “desenvolver nos funcionários um compromisso com a construção de uma sociedade mais preparada para enfrentar as novas demandas

contextualizadas em uma era de mudanças” (SARAIVA, 2002, p.189). Ao compreender melhor como acontecem os fenômenos organizacionais e seu impacto no ambiente externo, talvez seja possível planejar melhor as ações e seu reflexo diante das novas perspectivas de atendimento à sociedade.

#### 1.4 A RELAÇÃO ENTRE MÍDIA E SOCIEDADE

A íntima relação hoje existente entre mídia e sociedade tem produzido transformações importantes na participação dos sujeitos e grupos na aquisição do conhecimento, tanto em suas práticas diárias, ao ver televisão, ouvir o rádio, ler jornais ou acessar a internet, como em suas relações interpessoais que tendem a sofrer influências destas mídias, de onde obtém a informação. Quando ainda não existiam os meios de comunicação de massa, as informações eram produzidas e circulavam dentro de um lugar comum. Uma ideia, um pensamento, só se tornava público quando externado para um grupo de expectadores fisicamente presente durante o ato, numa interação face a face. A situação em si trazia um caráter dialógico e os sujeitos que falavam sobre determinado tema podiam notar o comportamento dos demais, comprovando a manifestação expressa de suas diferentes posições conforme aquilo que estava sendo apresentado (com palmas, acenos, assobios, aclamações, resmungos, etc.). Nos dias de hoje, o alcance das mídias foi ampliado e deu origem a novas formas de publicidade mediada que romperam a barreira do tempo e da presença física, estendendo, transformando e distribuindo informações diante de um público bem maior (THOMPSON, 1999). Ainda de acordo com Thompson (1999, p. 115):

(...) a palavra impressa foi usada desde sua publicação tanto como um meio de proclamações oficiais por representantes do estado, como um meio através do qual grupos de oposição poderiam salientar ações e eventos que de outra maneira passavam despercebidos: ambos eram meios de tornar públicos os fenômenos para indivíduos que não estavam fisicamente presentes às suas ocorrências.

Esta mudança de escopo transformou o que antes era participação direta e pessoal em interatividade, através do fenômeno da *midiatização*. Verón (2001, p.15 apud SGORLA 2009, p.63) teoriza que “uma sociedade em vias de midiatização é aquela onde o funcionamento das instituições, das práticas, dos conflitos, das culturas, começa a estruturar-se em relação direta com a existência das mídias”. Por esta visão, a mídia toma a forma de um agente transformador, através do qual a sociedade pode produzir significados para as informações



recebidas, permitindo escolher assimilar, negociar ou resistir ao que lhes foi repassado. Questões como a diferença de opiniões, o interesse e a aplicação da mensagem obtida são ingredientes mais presentes, pois os valores construídos historicamente (como as regras e normas institucionais) se chocam com o processo de produção de sentidos na cultura de cada ambiente e para cada sujeito, que interage de forma particular tomando conhecimento, descrevendo e analisando estas informações segundo a sua própria realidade (GUEDES, 2012), como afirma Martín-Barbero (1997, p. 154):

(...) os modos de relação das pessoas com o meio (...) tem a ver com a classe social, com grupo familiar, (...) com a região da qual procede ou onde vive, elementos raciais, elementos étnicos, idade, etc. Há uma maneira individual (*de interpretar as mensagens*), mas essa maneira individual está impregnada, moldada, por uma série de dimensões culturais, que são coletivas.

A perspectiva de transformar a informação em conhecimento por meio das mídias encontra terreno fértil através da interatividade, como aquela difundida pela internet. Dentro desse contexto, os portais institucionais viabilizam a ampliação da visibilidade de uma dada organização, na medida em que a mensagem deixa de ser apenas transmitida, estática, tornando-a disponível para que os sujeitos que a obtêm possam adicionar ou remover alguns de seus atributos ou ainda reclassificar a mensagem através do uso de uma série de elementos culturais e conteúdos simbólicos, com a dinâmica característica da rede.

A capacidade de ser simultânea aos acontecimentos, e alcançar pessoas inseridas em diferentes grupos sociais, confere às mídias um notável poder de penetração na sociedade, o qual Thompson (1999) chamou de ‘publicidade mediada’, porque faz com que a informação transmitida através dessas mídias seja estendida para além dos lugares físicos, transbordando os limites impostos pelo tempo, pela distância e pela cultura de determinados grupos, facilitando a interação com conteúdos já disponibilizados. Agora um número bem maior de sujeitos pode participar, transformando ou mesmo reinventando a informação recebida:

Uma das razões por que é tão difícil controlar o fenômeno da visibilidade mediada é a total proliferação dos meios de produção e de transmissão das mensagens mediadas no mundo hoje (THOMPSON, 1999, p. 131).

O ato de se comunicar é coletivo, e prevê a interatividade entre os sujeitos para construir dinamicamente as suas relações sociais historicamente datadas e culturalmente localizadas a partir das quais eles compreendem e lidam com as situações e fenômenos a sua volta (SPINK,

MEDRADO, 2013). Desta forma, a produção de sentidos permeada pelas mídias é concomitantemente um processo sociocognitivo e interacional, onde os fatos veiculados não são mais absorvidos tal como se originaram, mas considerados como ‘construções sociais’ que, nas palavras de Spink e Medrado (2013, p. 41) fazem com que “os métodos produzam, antes de tudo, versões de mundo, podendo ter maior ou menor poder performático dependendo do contexto de produção”. Esse poder das mídias e sua influência na sociedade pode ser melhor explorado valendo-se da Teoria das Representações Sociais, que Moscovici (2007) usou para analisar processos através dos quais a realidade é construída, salientando a influência da difusão das mensagens através dos sistemas de comunicação<sup>9</sup>, os sentidos produzidos para com o objeto nessa relação e os comportamentos derivados desse contato. Nesse aspecto, a noção de representação social trabalha com diversos elementos ligados às experiências vivenciadas no cotidiano e também com questões pertinentes aos campos, principalmente, da Psicologia e da Sociologia.

---

<sup>9</sup> Cf. Moscovici, 2007, p.265.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO-METODOLÓGICO DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

A noção de ‘representação social’ foi inicialmente proposta por Moscovici, em 1961, em seu trabalho intitulado “*La Psicanalyse: Son image et son public*”. Nesse estudo, o autor investigou o modo como a teoria psicanalítica adentrou no pensamento popular na França e como esse saber científico transformou-se à medida que os sujeitos iam se apropriando dele. A Teoria das Representações Sociais se apresentou como uma alternativa crítica ao caráter individualista da Psicologia Social, predominante nos Estados Unidos daquela época e que retirava o indivíduo do contexto social do qual fazia parte.

Contrário a essa perspectiva de individualização, Moscovici teorizou as representações sociais, tomando por base o conceito de representações coletivas de Émile Durkheim e passando a considerar um fenômeno o que antes era concebido como um conceito. Se a teoria de Durkheim se propunha a “defender uma separação radical entre representações individuais e coletivas e a sugerir que as primeiras deveriam ser do campo da psicologia, enquanto as últimas formariam o objeto da sociologia” (MOSCOVICI, 2007, p.13), Moscovici propõe articulação entre as dimensões psicológica e social, enfocando fenômenos sociais ligados à novidade e à mudança, tendo como um dos aspectos centrais as transformações operadas pelo conhecimento do senso comum. O interesse por processos de significação expandiu o caráter dinâmico das representações sociais em contraste à perspectiva estática das representações coletivas de Durkheim. De acordo com Moscovici (2007, p. 49):

(...) se, no sentido clássico, as representações coletivas se constituem em um instrumento explanatório e se referem a uma classe geral de idéias e crenças (ciência, mito, religião, etc.), para nós, são fenômenos que necessitam ser descritos e explicados. São fenômenos específicos que estão relacionados com um modo particular de compreender e de se comunicar – um modo que cria tanto a realidade como o senso comum. É para enfatizar essa distinção que eu uso o termo “social” em vez de “coletivo”.

As representações sociais são formas de conhecimento expressas no cotidiano da vida em sociedade, onde os sujeitos apreendem e comunicam aquilo que percebem do mundo que os rodeia. Essa abstração da realidade é uma forma de interpretar e dar significado, para dar conta do que não é familiar ou ameaça um determinado grupo. Tão indivisíveis quanto as duas faces de uma folha de papel, as representações sociais têm um lado icônico (imagem) e um lado simbólico (significado) cuja relação permite substituir um signo abstrato por palavras

e proposições mais concretas, carregando traços mais facilmente identificáveis com a cultura já existente, reduzindo o impacto e tornando-a mais próxima, mais familiar na comunicação entre os integrantes do grupo. Jodelet (2002, p. 36) propõe uma definição considerada clássica no campo das representações sociais:

(...) é uma forma de conhecimento, socialmente elaborada e compartilhada, com um objetivo prático, e que contribui para a construção de uma realidade comum a um conjunto social. Igualmente designado como saber de senso comum ou ainda saber ingênuo, natural, essa forma de conhecimento é diferenciada entre outras do conhecimento científico. Entretanto, é tida como um objeto de estudo tão legítimo quanto este, devido à sua importância na vida social e à elucidação possibilitadora dos processos cognitivos e das interações sociais.

Em seu cotidiano as pessoas analisam, conversam e pensam sobre os mais diferentes temas, elaborando significados para eles. Esses aspectos passam a influenciar as relações e comportamentos sociais, ligando os sujeitos ao objeto de sua representação. Sá (1998) destaca que uma representação social sempre envolve os sujeitos e algum tema (objeto), não havendo assim uma representação social sem especificar quem o interpreta e analisa, bem como o alvo desse interesse. Devem-se levar em conta simultaneamente o sujeito e o objeto. De fato, o entendimento é que toda representação é construída com base na relação do sujeito com o objeto representado e não um simples reflexo do mundo externo captado por ele. Essa característica denota ao mesmo tempo um produto e um processo e contribui para a construção de uma realidade comum a um conjunto social (VALSINER, 2003).

Moscovici (1978, p. 54), na Teoria das Representações Sociais, chama a atenção para o fato de tornar “familiar, algo não-familiar ou a própria não familiaridade”. O autor propõe que na sociedade existe um sistema de pensamento dividido entre dois universos: o ‘universo reificado’ e o ‘universo consensual’. O primeiro refere-se ao mundo em que vivemos, ligado ao conhecimento do senso comum, enquanto o outro é o mundo dos conceitos, associado ao conhecimento científico.

No universo consensual, os sujeitos estão presentes e cada um participa com o saber que detém sobre um objeto num dado momento, dando sua opinião, fazendo perguntas, oferecendo sugestões e tomando uma posição como parte do grupo ao qual pertencem. O conhecimento usado nesse universo deriva dos saberes socialmente adquiridos e partilhados naquele grupo, ao que chamamos de ‘senso comum’.

Com base nesse ‘conhecimento do senso comum’ o sujeito social vincula o objeto de representação dentro de um sistema de valores preexistente, tomando por base as suas idéias e práticas comuns, segundo o grupo ao qual pertence e de onde tira suas impressões. Tal prática é a tentativa do sujeito de reconstruir a realidade de uma forma autônoma e criativa, com um caráter produtor de imagens e significante. Tal articulação pode ser considerada como “o trabalho do psiquismo humano sobre o mundo, ou ainda, o espaço do sujeito social, lutando para dar sentido, interpretar e construir o mundo em que ele se encontra” (GUARESCHI, 2010, p.77) transformando assim, o conhecimento em representação.

Essa noção de representação social se situa na ponte entre o psicológico e o social, como um meio de acessar os acontecimentos do cotidiano, absorvendo as informações que ali transitam, no contato com o ambiente e com as pessoas que frequentam o mesmo convívio social. É uma forma de saber espontâneo, uma espécie de conhecimento natural cujo pensamento se desenvolve a partir da experiência pessoal, aliada às informações, aos saberes e aos modelos de pensamento recebidos e retransmitidos através da tradição, da cultura, da comunicação existente numa sociedade. A finalidade dessa forma de conhecimento socialmente elaborado é a de ajudar a compreender o ambiente que nos cerca, os acontecimentos e as novas informações, nos servindo de guia para agir e nos situar a respeito deles (MOSCOVICI, 2012).

No universo reificado há um caráter mais formal, de cientificidade, onde os sujeitos são divididos em classes desiguais e cada membro desempenha um papel específico dentro desse sistema. Desse modo, quando um sujeito fala, o que aparece não é a sua ideia própria e sim a verdade que ele apresenta enquanto representante de determinado grupo, caracterizada pela expectativa de comportamento comum a qualquer outro membro do mesmo grupo (MOSCOVICI, 2007). O universo reificado produz o não-familiar, que é incorporado ao universo consensual através da construção de representações sociais, tornando-se a partir daí, algo familiar.

Por definição, as representações sociais são fenômenos complexos e socialmente elaborados, dos quais fazem parte elementos como as crenças, os valores, as atitudes, as opiniões, sempre organizados na forma de um saber compartilhado num grupo (JODELET, 2002). Estes fenômenos são resultantes da apropriação de uma nova realidade que se apresenta, mobilizando o interesse do grupo por um dado objeto, fazendo com que este grupo o retenha e o acomode dentro de uma rede própria de significados, reconstruindo-o para dar conta da sua complexidade, com a finalidade de facilitar a comunicação e orientar as condutas

em relação a ele. Tal processo de elaboração pode ser assim descrito através das palavras de Jodelet (2002, p. 22):

(...) as representações sociais, como sistemas de interpretação, que regem nossa relação com o mundo e com os outros, orientando e organizando as condutas e as comunicações sociais. Igualmente intervêm em processos tão variados quanto a difusão e a assimilação dos conhecimentos, no desenvolvimento individual e coletivo, na definição das identidades pessoais e sociais, na expressão dos grupos e nas transformações sociais.

Moscovici (1978, 2012) propõe a existência de dois processos, referentes à formação e ao funcionamento das representações sociais, que evidenciam a interdependência entre a atividade psicológica e suas condições sociais de exercício: a objetivação e a ancoragem. Eles esclarecem um aspecto importante desse saber: a integração da novidade, que aparece como uma função básica da representação social (JODELET, 1984). A objetivação aparece como meio de transferência do mundo da ciência para aquela realidade social específica, concretizando um conceito em uma imagem, enquanto a ancoragem vincula o objeto às práticas sociais, meio pelo qual a sociedade pode hierarquizar seus valores, facilitando o processo de comunicação.

## 2.1 A ANÁLISE DIMENSIONAL DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

A representação social pode se mostrar como um conjunto de proposições, reações e avaliações, organizadas conforme a cultura e a pertença grupal dos sujeitos, formando diferentes universos de opinião. (ALVES-MAZZOTTI, 1994). Cada universo apresenta-se com três dimensões: A atitude, a informação e o campo de representação ou a imagem.

A ‘atitude’ é a orientação global referente ao objeto de representação e pode ser favorável ou desfavorável, determinando a orientação do sujeito ou do grupo para a ação tomada em relação a ele. A ‘informação’ remete à quantidade e qualidade do conhecimento possuído a respeito do objeto, o que permite distinguir diferentes níveis de conhecimento sobre ele. O ‘campo de representação’ ou ‘imagem’ é a relação existente entre os diversos elementos presentes no conteúdo da representação e que formam o modelo (ou núcleo) figurativo (MOSCOVICI, 2012).

O modelo ou núcleo figurativo foi proposto por Moscovici (2012, p. 126) ao estudar a representação social da psicanálise em diversos grupos da sociedade francesa, e que, segundo o autor, expressa uma estrutura imagética, não se tratando “somente de um modo de ordenar

as informações, mas do resultado de uma coordenação que concretiza cada um dos termos da representação”.

A análise dimensional como forma de estudar as representações sociais, pode ser associada ao que se chama de análise processual, genética ou dinâmica, e preocupa-se centralmente com a construção da representação, sua gênese, seus processos de elaboração, e trabalha com os aspectos constituintes da representação: informações, imagens, crenças, valores, opiniões, elementos culturais, ideológicos, entre outros (JODELET, 2002). Em sua abrangência, busca obter os diversos momentos e movimentos da elaboração da representação, embora dificilmente se possa desenvolver completamente essa articulação em uma única pesquisa.

## 2.2 A TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS E A PRÁTICA DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Atualmente, nas organizações, vem crescendo o grau de complexidade da interação com o público, uma vez que a ampliação e a diversificação dos interesses e as rápidas mudanças que ocorrem no ambiente interno e externo (muito por conta da dinâmica da internet), estabelecem fronteiras cada vez menos delineadas. Trata-se, portanto, de um meio extremamente propício à formação de representações sociais, assim como já fizeram Silva e Galinkin (2011, p.2) ao afirmarem que, no universo consensual, o saber “é produzido no tecido social por meio de inferências, em consonância com o grau de dispersão das informações, o que traz à tona o papel da comunicação”. Através das diferentes formas de comunicação existentes nessas organizações, os grupos sociais podem perceber cada uma delas de maneiras diversas, de acordo com as pertencas grupais lá existentes, seus valores, as experiências de vida e suas práticas dentro daquela organização. Este senso comum orienta as condutas em relação ao processo comunicacional, estabelecendo a natureza dos relacionamentos, bem como as especificidades dos grupos sociais que se utilizam desses meios de comunicação. Como afirmam Goldhaber (1991 apud CRUZ, 2007, p.195):

(...) pode-se dizer que a comunicação é um processo de construção de sentidos, (...) um complexo jogo de relações interativas, onde realizam intercâmbio de mensagens, de onde emerge um fluxo de informações entre as pessoas que ocupam distintas posições e representam distintas funções.

A Teoria das Representações Sociais é especialmente útil para desvelar como ocorre esse processo e até que ponto os significados produzidos estão enraizados na comunicação entre os indivíduos, em diferentes grupos. Acreditamos que uma das mais utilizadas práticas de comunicação organizacional - o portal institucional - pode se constituir em objeto de representação social para os grupos existentes na universidade pública federal, o que justifica o emprego da Teoria das Representações Sociais como base teórico-metodológica para a compreensão que buscamos a respeito dos significados do portal elaborados por alunos, docentes e técnico-administrativos relacionados. Desse modo pode-se evidenciar os processos constitutivos das representações e delinear suas formas e efeitos específicos enquanto organização sociocognitiva.



### 3. METODOLOGIA

#### 3.1 CAMPO E SUJEITOS DA PESQUISA

A pesquisa foi desenvolvida junto a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), uma das maiores e mais antigas universidades do país e que, a exemplo de outras universidades brasileiras, também adotou normas e padrões em suas práticas de comunicação, em especial no portal institucional da universidade (IFRS, 2010; UNESP, 2010; UFRJ, 2010). A escolha do campo deve-se ao fato de que a UFRJ atua há mais de 90 anos na graduação em diversos cursos como Letras, Engenharias, Medicina, Direito, entre outros (UFRJ, 2014).

O campus da Cidade Universitária está situado próximo ao Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro e junto ao acesso à Ilha do Governador, onde conta com estrutura física e equipe própria sediada na Superintendência Geral de Comunicação Social (SGCOMS), departamento que gerencia os principais veículos de comunicação da universidade, entre os quais estão o Jornal da UFRJ, a WebTV (canal que exibe reportagens e entrevistas através da internet), o Portal de Periódicos (portal que dá acesso às revistas temáticas dos diversos cursos existentes), o Portal Institucional da UFRJ, além de uma variedade de produtos impressos.

Os sujeitos deste estudo formaram um total de 30 participantes, sendo 10 alunos, 10 docentes e 10 do corpo técnico-administrativo da UFRJ.

O critério adotado para a escolha destes sujeitos foi a disponibilidade em participar do presente estudo e a verificação de que neles existia algum tipo de relação com o portal institucional. Foram escolhidos preferencialmente os alunos e docentes da área de ciências humanas, oriundos de disciplinas afins ao curso de Letras, presentes na área da Faculdade de Letras da UFRJ no período entre outubro de 2014 e abril de 2015. A escolha do curso se deu pela inserção que tem no campo da Educação e devido à maior facilidade de acesso do pesquisador. Em menor proporção do total de entrevistados, participaram também docentes de outros centros, como o CCMN (Centro de Ciências Matemática e da Natureza) e do iNCE (Instituto Tércio Pacitti de Aplicações Computacionais). Desta porção, um pró-reitor e um superintendente de área também fizeram parte integrante.

### 3.2 TIPO DA PESQUISA

Adotamos no presente estudo a pesquisa do tipo qualitativa, considerando que, de acordo com Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (1998, p.132), já na segunda metade dos anos 80, “diversas tradições englobadas sob o rótulo de paradigma qualitativo apresentavam entre si diferenças significativas com relação a aspectos essenciais do processo de investigação”. Entre elas os autores citam três: o construtivismo social, a teoria crítica e o pós-positivismo. Nosso estudo intentou aproximar-se mais do construtivismo social que, para os mesmos autores, “ênfatisa a intencionalidade dos atos humanos e o ‘mundo vivido’ pelos sujeitos, privilegiando as percepções dos atores” (ibid., p.133).

Nesta aproximação, utilizamos a entrevista semi-estruturada individual como técnica de pesquisa sob a perspectiva qualitativa, uma vez que ela favorece a interação entre entrevistador e entrevistado e nessa troca, estabelece uma maior compreensão a respeito de situações e vivências pessoais de cada sujeito. Assim, ao definir um breve roteiro para norteá-la, privilegamos uma condução mais flexível do processo de investigação, sem deixar que ocorressem grandes desvios do tema e questões de estudo, mas adaptando as questões formuladas ao contexto e fluência das respostas obtidas durante a entrevista. A coleta de informações através dos discursos de quem vivencia a realidade, pode permitir ao pesquisador compreender melhor a história oral de cada sujeito, tornando a entrevista um valioso instrumento para conhecer como as pessoas percebem o mundo que as cercam.

Fraser e Gondim (2004, p.145) observam que nas ciências sociais o interesse é entender uma realidade particular na sua complexidade, valorizando a percepção de cada um dos sujeitos que a vivenciam. Tal finalidade se alinha com os objetivos de uma pesquisa qualitativa, na qual seus participantes “constroem seus discursos e baseiam suas ações nos significados derivados dos processos de comunicação com os outros, com quem compartilham opiniões, crenças e valores”, cuja vantagem principal para o pesquisador é aprofundar os aspectos que possam ser relevantes ao entendimento do objeto ou do tema em estudo através das experiências de vida de seus entrevistados.

### 3.3 COLETA DE DADOS

A investigação dos objetivos propostos no presente estudo foi realizada com base na Teoria das Representações Sociais de Moscovici (2007), a qual nos permitiu definir “algumas questões iniciais, bem como os procedimentos adequados à investigação dessas questões” (ALVES-MAZZOTTI; GEWANDSZNAJDER, 1998, p.148).

Como já foi dito anteriormente, a coleta de dados foi realizada entre outubro de 2014 e abril de 2015 e os instrumentos utilizados nesta etapa foram: um formulário para caracterização de perfil (Apêndice A) e um roteiro de entrevistas semidirigidas (Apêndice B). As transcrições das entrevistas realizadas foram posteriormente classificadas para o banco de dados (Apêndice C) e este foi usado como insumo dos modelos figurativos (Apêndice D). A diversificação de instrumentos, articulada entre formulários e entrevistas, justifica-se por permitir “compreender o significado atribuído pelos sujeitos a eventos, situações, processos ou personagens que fazem parte de sua vida cotidiana” (ibid., p.132).

O formulário de caracterização de perfil buscou identificar o sujeito, suas preferências e o grupo ao qual pertencia na comunidade acadêmica, além de permitir que cada entrevistado pudesse indicar seu nível de envolvimento com o objeto de pesquisa.

O roteiro de entrevistas semidirigidas nos permitiu adaptar as questões principais de interesse do estudo num fluxo próximo a uma conversa informal, onde os temas foram adensados para maior exposição da opinião de cada sujeito. As transcrições das entrevistas, e posterior análise, nos permitiram classificar os trechos mais relevantes do discurso de cada entrevistado inferindo-os em categorias de uma análise temática, que mais tarde nos serviu de insumo para a criação de um banco de dados para consulta e montagem das tabelas e modelos figurativos presentes neste estudo. Um questionário foi desenvolvido para verificar atitudes mantidas pelos grupos em relação ao portal, no entanto, o mesmo não pôde ser aplicado<sup>10</sup>.

### 3.4 ANÁLISE DOS DADOS

O procedimento utilizado para análise dos resultados obtidos nas entrevistas foi inspirado na técnica de análise de conteúdo, que na definição proposta por Bardin (2010), visa

---

<sup>10</sup> A verificação das atitudes dos grupos em relação ao objeto faz parte de estudos de representações sociais, visto que a ‘atitude’ é uma de suas dimensões. No entanto, durante o período destinado a aplicação do questionário para a proposta de uma escala de atitudes, a UFRJ enfrentou uma greve de grandes proporções, o que inviabilizou o uso desse instrumento.

obter “por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (...) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens” (BARDIN, 2010, p.42). Sob a perspectiva da pesquisa qualitativa, a análise de conteúdo procura compreender a fala dos sujeitos e o pensamento social que revela as relações existentes nesses grupos a partir de variáveis de ordem psicológica, sociológica, histórica e política, privilegiando o seu significado. O uso desta técnica visa agrupar os significados obtidos em unidades temáticas por meio de uma contagem dos relatos pertinentes, apresentados pelos sujeitos da pesquisa. Essa análise foi conduzida em três etapas: pré-análise, exploração do material e o tratamento dos resultados.

A pré-análise se iniciou a partir da leitura “flutuante” do material: os formulários de caracterização de perfil a fim de obter as características relacionadas à pertença de cada sujeito aos grupos pesquisados, bem como o grau de envolvimento de cada um deles com o objeto da pesquisa e as transcrições das entrevistas cujo objetivo foi identificar os trechos mais relevantes dos relatos envolvendo o portal institucional e na sequência, os temas que pudessem condensar os significados de cada grupo no contexto deste estudo.

Na fase exploratória, buscou-se codificar e organizar os temas e suas categorias de forma tabulada a fim de gerar interpretações para a análise final. A categorização produzida também contabilizou o número de incidências semânticas verificadas nas transcrições. Embora essa contagem não tenha exercido um peso considerável na interpretação dos resultados, a sua recorrência pode indicar fatores relevantes para o estudo de representações sociais. Por exemplo, se vários sujeitos indicam através de suas falas as características inerentes a uma mesma categoria, isto pode indicar um consenso naquele grupo. De outro lado, a ausência ou a baixa incidência frequencial pode indicar de igual modo, que aquela categoria não reflete o pensamento do grupo. Tais elementos foram considerados importantes e complementares a este estudo.

Para a etapa de tratamento dos resultados, a análise temática desenvolvida na fase anterior culminou na criação de um modelo figurativo para cada grupo que manteve a representação para o portal institucional (face figurativa). Esta análise nos permitiu sintetizar os elementos mais significativos para eles em relação ao objeto e buscar os significados relacionados à cultura dos grupos e às suas práticas sociais (face simbólica).

Antes de encerrar a análise, foram apresentados alguns dados transversais alcançados, além das conclusões obtidas acerca do objeto de pesquisa – o portal institucional – e a correspondência entre o pensamento social (a representação) e as práticas sociais dos grupos

aqui estudados. Todo o material utilizado (formulários de caracterização de perfil e transcrições das entrevistas) foi preservado. Como afirma Codol (1998, apud ALVES-MAZZOTTI, 1994, p. 69):

(...) cada indivíduo se apropria, atualiza e expressa as formas sociais das culturas e dos grupos em que está inserido, sendo, portanto, perfeitamente legítimo tentar captá-las nas falas e condutas individuais.

A análise possibilitou o tratamento dos dados com inferências e interpretações baseadas nas falas dos sujeitos, com apoio do banco de dados relacional (Apêndice D), de onde os resultados foram extraídos e tabulados a fim de captar no conteúdo dos discursos de cada grupo, os elementos que suscitaram a formação de representações sociais pelos grupos estudados.

## 4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Começamos a análise pelos formulários preenchidos por cada entrevistado, a fim de criar um perfil para cada grupo. Como passo seguinte, as transcrições foram analisadas separadamente para cada um dos três grupos e trechos dessas transcrições relevantes ao objeto de pesquisa foram agrupados por nível semântico. Para cada grupo foi destinado um tema-chave, conforme já mencionado: “Desinteresse” para alunos, “Visão Crítica” para docentes e “Necessidade de trabalho” para funcionários técnico-administrativos. Dentro de cada um desses temas, foram inferidas categorias com significações relacionadas ao uso dessa ferramenta de comunicação organizacional no contexto da universidade.

Os temas foram divididos em categorias que indicam a quantidade de trechos relevantes encontrados nas transcrições e um exemplo de relato encontrado para demonstrar essa relevância em cada uma destas categorias.

### 4.1 GRUPO DE ALUNOS – TEMA “DESINTERESSE”

Iniciando pelas informações obtidas através dos formulários de caracterização de perfil (Apêndice A), pudemos observar que o grupo de alunos é predominantemente jovem, com 06 entrevistados na faixa etária entre 18 a 25 anos. Há certa proporcionalidade entre o gênero, com 06 entrevistados do sexo feminino e 04 entrevistados do sexo masculino. A maioria dos entrevistados declarou no formulário que usa a internet como principal fonte de informação, com 08 entrevistados. O tempo que passam na internet é menor, se comparado aos outros grupos. Em geral, passam menos de 30 horas acessando conteúdos pela rede. Um grande número de entrevistados declarou fazer este acesso através de dispositivos móveis e na maioria das vezes, de casa. Um total de 08 entrevistados declarou que faz uso ocasional do portal da UFRJ e 06 entrevistados consideraram as informações lá contidas ocasionalmente atuais. Quanto à utilidade das informações, 04 deles consideraram ocasionalmente úteis e a maioria disse “sim” (06 entrevistados) quando perguntados se o portal foi desenvolvido segundo os seus interesses. O mesmo aconteceu ao declararem “nunca” (07 entrevistados) quando perguntados se já interagiram com algum conteúdo do portal.

Em relação à análise das entrevistas, seguindo para a tabulação construída por meio do banco de dados usado como insumo dos modelos figurativos (Apêndice D), pode-se, notar na Tabela 1, que o grupo de alunos demonstrou em seu discurso acessar o portal com interesse

específico e/ou casual, preferindo muitas vezes obter a informação por outras maneiras, seja pessoalmente através do contato pessoal com colegas, ou indo diretamente aos setores de onde necessitam das informações, seja através de outras mídias, como sites de busca na internet, ou através do uso de grupos de usuários formados em redes sociais. Vários dos entrevistados demonstraram não encarar o portal como fonte de informação útil e ainda relataram certa dificuldade para encontrar a informação, em geral não o considerando importante.

Os alunos apontaram como possíveis causas para essa impressão: o aspecto visual do portal e as críticas ao conteúdo (principalmente relacionadas à atualização das informações). Ao constatar certa dificuldade em encontrar de imediato as informações necessárias, um aluno contou o motivo em descartar boa parte das informações lá contidas:

(...) as partes mais importantes ficam muito pequenas... E as partes que não têm tanta importância já ocupam mais espaço... Eu acho que tinha que mudar um pouco o layout, né? Colocar assim... As coisas que a gente mais precisa... Colocar... Maior, ficasse mais visível. (A5)

As críticas ao portal estiveram presentes na maioria dos discursos, porque segundo eles, é fácil se perder na infinidade de *links* disponíveis. Quando finalmente encontravam as informações que buscavam, se deparavam com notícias desatualizadas, o que frustrava o contato deles com o portal, impedindo que houvesse um conhecimento mais aprofundado da ferramenta.

Esse desinteresse pode ter como causa principal a frustração ao buscar informações através do portal. O aluno então, se vê tendo que recorrer a diversas fontes de informação, pulverizando sua atenção até mesmo para fontes consideradas não confiáveis como é o caso de páginas mantidas pelos próprios alunos nas redes sociais, como apontou um deles:

(...) por grupos que a gente faz em redes sociais onde um divulga pro outro e a gente tem essas informações (A7).

As impressões mantidas pelo grupo de alunos em relação ao portal institucional denotaram que o breve contato que tiveram com este objeto produziu críticas ao aspecto visual, à dificuldade de encontrar conteúdos e achá-los atuais, resultando numa eventual queda no interesse pelo portal como meio de obter informações.

Tabela 1 – Tema: “Desinteresse”

CATEGORIAS	Fx	RELATOS
Dificuldade para encontrar informação	14	“Informações não aparecem, às vezes você precisa de uma informação e ele não abre, o link aparece como indisponível, às vezes falam como ‘manutenção’, ‘atualização’, mas nunca acontece... Eu acho que tem bastante falhas no Portal” (A4).
Necessidade específica e casual	14	“Só depois pra ‘pegar’ nota. É quando eu faço o uso sincero do Portal” (A5).
Dificuldade em usar o portal	11	“Apesar de eu ter colocado que eu não tive dificuldade, mas eu precisei de ajuda pra entrar. Entendeu? Depois que eu entrei e aprendi aí eu consegui manusear, mas pra ‘mim’ entrar foi meio ‘difícil’ logo assim no início, mas depois não” (A3).
Preferência por contato pessoal	8	“Eu geralmente não olho pelo site, vou direto no setor, vou na classe da coordenação e pergunto, me informo por ali mesmo” (A4).
Indiferença	7	“Não sei, acho que só se tirasse pra gente sentir falta, porque até então...” (A6).
Preferência por outras fontes de informação	5	“E o que vem no e-mail é o que sobretudo é o que eu vejo mais, aí tem o aviso do SIGA [Sistema de Gerenciamento Acadêmico], etc, etc, comunicação de professor...” (A2).
Preferência por redes sociais	5	(acesso à informação na UFRJ) “Em geral na maioria das vezes pelo grupo da faculdade no Facebook e através de links que têm nesse grupo” (A10).
Não foi desenvolvido para o aluno	2	“Eu acho que é muito... Vou te falar... Parece muito mais feito para os profissionais do que para os alunos propriamente” (A9).



A facilidade de acesso através de dispositivos móveis como *smartphones* e *tablets*, algo que tem se tornado uma tendência como meio de acesso principal à internet em comparação com o computador pessoal (PC), também denotou o uso prático das redes sociais, como foi demonstrado no comentário de um aluno ao ser indagado de onde obtinha as informações acadêmicas que necessitava:

Geralmente é à partir do Facebook, pelos grupos da Universidade e lá tem os links que levam a essas questões, como por exemplo: Quando vai ser a renovação da bolsa [auxílio], essas coisas assim eu vejo geralmente pelo Facebook e à partir dali, se tiver um link ou então uma informação. (...) É porque eu acho que é mais acessível. Pelo celular, pelo próprio motivo que eu já te falei, pra usar a internet eu pouco uso o computador. Só quando é pra digitar algum trabalho, etc. Geralmente eu uso ou pelo tablet ou pelo celular. (A6)

A experiência de uso recheada de críticas, principalmente relacionadas ao aspecto visual, foi pontuada de forma recorrente, como ficou demonstrado em um dos relatos:

(...) Creio eu que há uma falha muito grande ali no sistema: Ele não é atualizado sempre, né? 'Tá' sempre com atraso. Informações não aparecem, às vezes você precisa de uma informação e ele não abre, o link aparece como indisponível, às vezes falam como 'manutenção', 'atualização', mas nunca acontece... Eu acho que tem bastante falhas no Portal. (...) Eu tentei 'andar' pelo site, mas eu desisti. (A4)

Sobre a importância do portal, a maioria dos alunos demonstrou indiferença em um eventual encerramento das atividades do portal, por relatarem que podem conseguir a mesma informação através de outras fontes. Indicaram ainda que não frequentavam o portal, fazendo de um interesse casual e específico o motivo para acessá-lo:

Uso pouco. (...) Olha, eu 'entro' no SIGA (Sistema de Gerenciamento Acadêmico) realmente pra resolver... Quando tem que resolver algum problema, ver grade horária... (...) Assim... Realmente seria uma questão... A questão de ver grade horária, mas também poderia fazer de outra forma. Hoje, sinceramente num... Teria um impacto tão... Tão grande na minha vida. Até porque eu não faço um uso assim... Assíduo do portal. (...) Não é tão presente. Não que não seja tão importante, mas não é assim tão presente, não tem um uso assim tão... diário dele, né? Então quando tem que fazer as inscrições das disciplinas (...) é quando eu faço o uso sincero do portal. (A5)

Através dos dados revelados nas entrevistas, o portal não aparenta ser uma ferramenta utilizada com frequência pelo grupo de alunos, que prefere o contato pessoal e o uso de outras mídias (inclusive o uso de redes sociais) para buscar informação. Uma experiência ruim no contato com o aspecto visual do portal e a organização de seu conteúdo, pode ter comprometido o interesse no uso frequente, tendo como agravante o fato das informações ali contidas serem consideradas desatualizadas e distantes de um acesso fácil e rápido.

Como foi demonstrada uma falta de importância do portal para o grupo, essa característica pode indicar que, sem informações suficientes e pouco presente em suas práticas, o ‘portal’ tende a não se constituir em objeto de representação social para os alunos.

#### 4.2 GRUPO DE DOCENTES – TEMA “VISÃO CRÍTICA”

Iniciando pelas informações obtidas nos formulários de caracterização de perfil (Apêndice A), pudemos observar que o grupo de docentes conta com 06 entrevistados na faixa etária acima dos 40 anos. Quanto ao gênero, 07 entrevistados são do sexo feminino enquanto 03 entrevistados são do sexo masculino. Houve proporcionalidade entre a escolha da internet e a presença pessoal ao setor de interesse como meios de se obter a informação, com 04 entrevistados apontando cada uma delas. O tempo que passam na internet é maior, se comparado aos outros grupos. Em geral, 06 entrevistados declararam passar entre 07 e 30 horas conectados à internet, enquanto outros 04 entrevistados acessam por 30 horas ou mais. Cinco entrevistados declararam fazer este acesso dentro da própria UFRJ. Um total de 07 entrevistados indicou fazer uso ocasional do portal da UFRJ e 05 entrevistados consideraram as informações lá contidas ocasionalmente atuais. Quanto à utilidade das informações, 08 deles consideraram ocasionalmente úteis e 05 entrevistados disseram “não” quando perguntados se o portal foi desenvolvido segundo os seus interesses. O mesmo aconteceu ao declararem “nunca” (07 entrevistados) quando perguntados se já interagiram com algum conteúdo do portal.

Em relação à análise das entrevistas, seguindo para a tabulação construída por meio do banco de dados usado como insumo dos modelos figurativos (Apêndice D), pode-se notar, através da Tabela 2, que o grupo manteve um conhecimento mais abrangente em relação ao portal, se comparado aos alunos. Na maioria dos relatos, os detalhes do funcionamento e dos recursos foram descritos com mais propriedade, apesar de citarem críticas generalizadas

dirigidas principalmente ao aspecto visual, ao conteúdo disponível e à equipe que gerencia o portal.

A grande maioria dos docentes entrevistados descreveu detalhadamente os problemas que enfrentaram ao tentar encontrar informações através do portal e alguns chegaram a comparar os portais de outras universidades ao portal da UFRJ, com a finalidade de realçar os problemas ali verificados.

**Tabela 2 – Tema: “Visão crítica”**

CATEGORIAS	Fx	RELATOS
Críticas ao conteúdo	32	“A informação desatualizada é pior do que não ter a informação. Você vai usar a informação que acredita estar ok, aí depois você verifica lá que não é nada disso, que o formulário não era aquele, que o telefone não era aquele, que o e-mail não era aquele, que o procedimento ou o processo para fazer aquilo não era o correto, não era adequado” (D5).
Uso paralelo de outras fontes de informação	12	“Não sou nenhum especialista em busca de informações. E normalmente eu consigo porque também eu utilizo muitos recursos do Google” (D5).
Baixa frequência de uso	12	“Eu poderia dizer a você que desde que eu terminei a minha pós-graduação que eu não procuro alguma informação lá dentro” (D9).
Indiferença quanto à importância do portal	11	“Se acabasse isso aqui... Aparecesse que está fora do ar, alguma coisa, quer saber, eu acho que ficava melhor” (D10).
Críticas ao aspecto visual	11	“Que a gente tivesse um design mais clean, entendeu? Mais leve, porque é muito ‘pesado’, é muita informação misturada. É como se você tivesse uma folha de papel toda rabiscada. Então as informações são muito misturadas.” (D6).
Dificuldade para encontrar informação	6	“Nós tínhamos que enviar pro coordenador do curso o material (que é o relatório 2014) porque ninguém consegue achar lá no portal.” (D10).

Desconhecimento dos recursos oferecidos	5	“Talvez ele precise de uma divulgação. Eu, por exemplo, não conheço muito o portal.” (D7).
Falta de tempo disponível para usar em profundidade	4	“Eu sou professora aqui 20 horas, eu trabalho em mais outros dois lugares e ainda faço doutorado... então assim... tempo zero pra ficar acessando e buscando informação...” (D4).
Críticas à equipe que gerencia o portal	4	“Então o que acontece? Você tem cada um botando o que lhe dá na telha, tá? E a sensação que eu tenho é que é como todo o resto da UFRJ: Um caos.” (D10).

Os docentes citaram adjetivos como “confuso”, “poluído” e “feio” para descrever como vêm o aspecto visual do portal da UFRJ. A maioria relatou que já se acostumou à aparência da ferramenta, mas um dos docentes foi além e alertou que da forma como se apresenta atualmente, o portal pode causar dificuldades e fazer com que usuários menos experientes possam desistir de visitá-lo:

Eu acho que ele é meio confuso. Eu que sou uma professora e ‘tô’ aqui há muitos anos, sou pró-reitora, enfim... Tenho uma visão administrativa e conheço bem a universidade, tenho dificuldade pra encontrar esses caminhos. Eu fico imaginando pessoas que não têm a experiência que eu tenho: Devem sentir uma dificuldade maior ou devem desistir e podem até achar que o portal não traga as informações que a pessoa precisa. (D1)

O conteúdo disponível no portal foi outro alvo das críticas dos docentes, que em várias entrevistas chegaram a apontar sugestões para os problemas já conhecidos por eles. Os docentes destacaram a redundância e a falta de organização como os problemas principais encontrados na busca por informações.

A falta de interatividade foi outro ponto levantado por eles como uma deficiência do portal e que poderia ser usada para tentar democratizar o acesso à informação e permitir que todos pudessem utilizar os recursos com mais facilidade.

(...) essa questão do portal ser um pouco mais interativo, ter uma parte que você possa contribuir... (D3).

Neste aspecto em especial, os docentes se mostraram frustrados ao perceberem qual caminho seria o melhor para corrigir algumas falhas existentes no portal, mas sem a interatividade necessária para comunicar suas sugestões, se conformaram em apenas reclamar:

(...) a gente poderia navegar no site, já sem precisar estar desviando de informações que não nos interessa: Informação pra estudante, informação pra funcionário... Buscar direto as coisas que interessam ao docente. Eu imagino que estudantes e funcionários tenham essa mesma inspiração, né? Porque você entra numa página com milhares de informações, mas poucas são do seu nicho. (D2)

As críticas também alcançaram a equipe que gerencia o portal, com menor ocorrência no conjunto da análise. Elas demonstraram que havia alguma insatisfação com a situação atual e o desejo de mudança dessa realidade. Um docente descreveu assim a sua insatisfação:

Alguém me disse aqui outro dia na Reitoria que a UFRJ parecia um trem desgovernado. Isso aparece em tudo, ou seja, 'tá' tudo mal feito, cada um faz um pedaço e faz do jeito que quiser e pronto. (D10)

Mas a responsabilidade pelo conhecimento dos problemas existentes no portal é assumida em parte pelos docentes como uma espécie de *mea culpa*, ao citarem em uma pequena quantidade de discursos, a falta de tempo disponível para acesso como um motivo para limitar o interesse na busca de informações através da ferramenta. Um dos docentes relatou o seu problema de falta de tempo para acessar o portal:

(...) hoje admito a você que é... tudo que eu faço é aquela coisa muito contada, né? Trabalho de segunda à sexta, todos os dias, manhã tarde e noite e no final de semana, preciso estudar, preciso preparar as aulas, preciso uma série de coisas, então... assim... O Portal ele não me traz informações que sejam necessárias pro meu dia-a-dia na sala de aula... Eu sei que isso é errado, eu tinha que estar mais informada do que acontece dentro da Universidade, mas por uma questão de falta de tempo mesmo... De buscar outras questões eu... Eu me prendo e acabo não entrando. (D4)

Como possível consequência dessa falta de tempo, o desconhecimento dos recursos disponíveis no portal é destacado em uma parcela dos discursos e assim retratado na fala de uma docente:

Eu não sei se tem lá, tem muito tempo que eu não acesso. (...) Porque é tudo muito corrido, raramente você encontra alguém parado olhando um portal de notícias, um portal institucional. Você vai ali atrás da notícia rápida. (D9)

Esta mesma docente considerou o portal institucional como “a última fronteira” ao reforçar o discurso de vários outros de seu grupo que apontaram o uso de diversas outras fontes de informação de forma preferencial, deixando o portal por último, quando todas as outras não satisfizerem as suas expectativas.

O contato pessoal, os sites de busca e mídias impressas foram citadas como fontes que se complementaram na busca pela informação. Apesar de o portal institucional ter sido citado, em nenhum dos discursos ele apareceu como a principal fonte de informação dos docentes.

Eu entro no site da UFRJ quando eu não encontro ninguém que possa me responder. Assim... Pra mim esses portais acadêmicos são **a última fronteira**. Não achei em lugar nenhum, vou lá ver o que tem, né? (D9, grifo nosso)

O trecho grifado do discurso acima, acabou nos servindo para construir o modelo figurativo da representação social do portal pelos docentes (ver figura 2), por demonstrar que os docentes em geral têm o portal como último recurso na busca pelos conteúdos desejados, recorrendo a ele depois de esgotadas todas as demais fontes.

Esse comportamento com relação ao portal pode ter se refletido na baixa frequência de uso captada em boa parte dos discursos, ao se atribuir à casualidade o encontro de certas informações. Um caso em particular nos chamou a atenção simultaneamente, pela baixa frequência de uso, pela crítica ao conteúdo e pela crítica à equipe que desenvolve o portal, no qual a docente relata um caso em que um documento foi disponibilizado pela equipe de gerência do portal e que constavam ali, estatísticas de fatos violentos ocorridos dentro do Campus Fundão, tais como mortes causadas por tiros, assaltos seguidos de morte e ossadas encontradas.

Eu não costumo usar. Mas digamos que eu sou uma boa fuxicadora de muitas coisas... (*mexendo no computador*) Aqui, por exemplo, ano passado, 2013... No relatório da prefeitura da universidade, teve pelo menos um cadáver (ossada é que não tinha), mas isso ‘tá’ na página da UFRJ. Eu fico me perguntando: Eu quero estudar aqui, eu venho pra cá, eu... Não sei se eu queria estudar num lugar em que os ‘caras’ ficam botando lá que tão achando cadáver, ou que existe a possibilidade de eu achar ossada... Não sei, eu acho tudo isso daqui absolutamente esquisito. (D10)

E se alguns docentes se mostraram incomodados como no exemplo anterior, outros já demonstraram ser indiferentes quanto à importância do portal para o seu dia-a-dia na universidade. Indagado sobre o tipo de impacto que um eventual término do portal teria em sua vida, assim respondeu um docente:

Na minha vida? Não sei dizer. Só acabando pra ver (*risos*). Não sei o quanto eu sou dependente do portal. Eu não sei dizer se as coisas aconteceriam independentes de um portal... Não sei... (D8)

Esse desdém denotou uma falta de importância associada às dificuldades em encontrar uma determinada informação, apontando a frustração dos docentes na tentativa sem sucesso de obtê-las através do portal. Um trecho colhido da fala de um docente destacou essa sensação:

(...) eu tento nessa pesquisa obter os documentos oficiais que nem sempre (infelizmente) estão no site central da UFRJ. Às vezes eu só acho esses documentos em sites de unidades individuais. (D2)

Enquanto a maioria dos docentes demonstrou conhecer em detalhes os meandros dos recursos contidos no portal, apenas um dos relatos colhidos apontou diretamente a falta de tempo disponível como possível causa da desmotivação para o acesso:

O meu problema é falta de tempo... E acho que... Eu não tive ainda... Nada que me... Me motivasse em termos de assim... Ser obrigada a buscar no portal (D4).

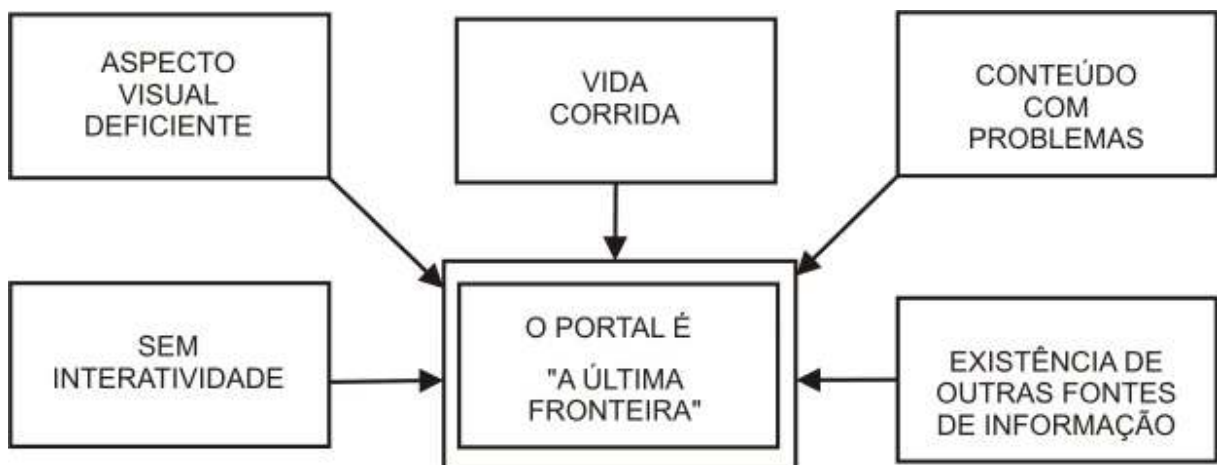
Todos os elementos assim reunidos mostraram que os docentes de fato usaram o portal, mas que com o passar do tempo, diminuíram a frequência desses acessos por conta dos diversos problemas verificados por eles, tais como a aspecto visual considerado “feio”, “poluído” e as informações lá contidas consideradas “embaralhadas”, “bagunçadas”, apontando para problemas de organização dos *links*, da repetição da mesma informação em várias áreas do portal e talvez indicando como consequência desses problemas, a frustração na busca pelas informações.

Esse fator, aliado ao acúmulo de queixas relacionadas à experiência de uso do portal pareceu determinar a baixa frequência de uso do portal desde então e como consequência, a demonstração de certa irrelevância do portal em detrimento de outras fontes de informação já existentes. Essa busca realizada através de outras fontes de informação em nível de

preferência superior ao portal, indicou que os docentes não sofreriam impacto tão grande numa eventual perda dessa ferramenta. Cabe destacar que as várias críticas descritas foram quase sempre seguidas de sugestões, as quais os docentes relataram não conseguir transmitir à equipe que gerenciava o portal pela absoluta falta de uma maior interatividade presente na ferramenta.

O resultado da análise das entrevistas do grupo dos docentes permite retomar a TRS e propor um modelo figurativo da representação social do portal (Figura 2). Diferentemente dos alunos, os docentes, embora não utilizem o portal como primeira opção, demonstraram dispor de informações sobre esse objeto que parece fazer parte de suas práticas na universidade. Conforme já mencionado, o modelo figurativo foi proposto por Moscovici (1978, 2012) para expressar uma imagem que concretiza o objeto de representação para o grupo, ordenando as informações e coordenando os termos da representação. Este modelo, ou esquema, também corresponde a uma das fases do processo de objetivação, a ‘esquemática estruturante’ (as outras são a ‘construção seletiva’ e a ‘naturalização’), contribuindo para a compreensão da formação da representação social pelo grupo (JODELET, 1984). No caso dos docentes, a Figura 2 procura expor um modelo figurativo como hipótese interpretativa de sua representação social do portal.

**Figura 2 - Modelo figurativo do portal institucional da UFRJ para o grupo de docentes – uma hipótese interpretativa**





#### 4.3 GRUPO DE TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS – TEMA “NECESSIDADE DE TRABALHO”

Iniciando pelas informações obtidas pelos formulários de caracterização de perfil (Apêndice A), pudemos observar que o grupo de técnicos se distribui harmonicamente entre as faixas etárias existentes na pesquisa. Estas faixas etárias são: 18 a 25 anos, 26 a 33 anos, 34 a 40 anos e 40 anos ou mais. Foram verificados dois ou três entrevistados em cada uma. Quanto ao gênero, a predominância é feminina, com 08 entrevistados. Cinco entrevistados declararam que usam a internet como principal fonte de informação e a maior parte (06 entrevistados) declararam que passam mais de sete horas conectados à Internet. Quatro entrevistados disseram fazer o acesso através de dispositivos móveis. Um total de 07 entrevistados declarou fazer uso frequente do portal da UFRJ e 05 entrevistados consideraram as informações lá contidas como recentes. Quanto à utilidade, 06 deles consideraram essenciais estas informações e a maioria disse “sim” (07 entrevistados) quando perguntados se o portal foi desenvolvido segundo os seus interesses. O mesmo aconteceu ao declararem “nunca” (07 entrevistados) quando perguntados se já interagiram com algum conteúdo do portal.

Em relação à análise das entrevistas, seguindo para a tabulação construída por meio do banco de dados usado como insumo dos modelos figurativos (Apêndice D), pode-se notar, através da Tabela 3, que as entrevistas mostraram um grupo de funcionários técnico-administrativos que utiliza frequentemente o portal institucional da UFRJ, com necessidade de acessar os recursos e informações ali contidas por causa dos serviços prestados à comunidade acadêmica. Grande parte dos discursos revelou uma boa experiência geral na navegação e que os técnicos geralmente encontraram a informação que buscavam.

Apesar dos técnicos terem relatado uma boa impressão com relação ao portal, o grupo não deixou de fazer algumas críticas pontuais ao conteúdo, alertando para eventuais falhas existentes e em raras ocorrências, com críticas à equipe que gerencia o portal.

**Tabela 3 – Tema: “Necessidade de trabalho”**

CATEGORIAS	Fx	RELATOS
Boa experiência de navegação	15	“Eu acho ele muito fácil de usar. Acho que o menu ‘tá’ bem legal, você acha tudo bem fácil... Eu acho que ele ‘tá’ bem legal assim, ‘tá’ bem bonitinho, bem fácil e bem prático de usar.” (T8).
Críticas ao conteúdo	14	“Às vezes acontece dos links não abrirem, né? Das páginas não abrirem. Isso acontece às vezes.” (T6).
Necessidade de uso do portal	9	“A gente precisa de buscar informações... No Portal da UFRJ... Pra gente, pro nosso trabalho aqui também, entendeu? Passar informação pro aluno, essas coisas... A gente busca no Portal mesmo.” (T5).
Fácil localização das informações	9	“Sempre que eu usei, eu consegui obter as informações que eu precisava. Principalmente essa parte dos boletins ‘tá’ bem organizada, então dá pra achar bem fácil.” (T8).
Acesso frequente	9	“Eu utilizo muito os sites da UFRJ: Eu utilizo o portal da UFRJ, a gente acessa muito a PR2 [Pró-reitoria de Pós-graduação e Pesquisa] pra saber informações da pós, então eu utilizo muito as informações através desses sites.” (T1).
O portal é importante	8	“Acho que é uma... Ferramenta assim muito importante pra divulgação do que é feito na Universidade, né?.” (T6).
Facilita o trabalho	4	“Eu posso visualizar por ali as coisas que eu preciso saber... Então isso me ajuda muito, facilita meu trabalho.” (T3).
Críticas à equipe que gerencia o portal	2	“Quem criou lá e as pessoas responsáveis por esse portal não ‘dá’ a mínima, e diz que eu sou capaz, e eu fiz e vai ter que ser assim.” (T3).

A maior parte dos entrevistados relatou que acessa com frequência o portal e já faz isso há bastante tempo por conta das atribuições relacionadas ao trabalho que desempenham na UFRJ. Dois técnicos que não compartilharam dessa assiduidade revelaram que também são alunos e em verdade responderam às questões da entrevista em parte respondendo como técnicos, em parte respondendo como alunos. Nessa perspectiva, as transcrições dessas duas entrevistas se assemelharam em maior parte à análise temática criada para o grupo de alunos. Uma destas técnicas que também é aluna, ao ser indagada se utiliza o portal mais como técnica ou mais como aluna, assim respondeu:

Acho que como aluna eu uso mais, eu acho. (...) Eu acessei bastante no começo a parte de graduação (...) agora não tem mais vestibular daí deixei um pouco de lado (T9).

Ao contrário destes casos isolados, o conteúdo das transcrições apontou que em geral, o acesso é frequente e a experiência de navegação é boa, satisfazendo as expectativas dos técnicos que destacaram a grande quantidade de informações disponibilizadas, a facilidade de acesso e a boa qualidade da estrutura apresentada no portal. Alguns técnicos teceram elogios, mas ressaltaram que alguns pontos podem ser melhorados, como no exemplo abaixo:

Claro, melhoras sempre podem ser feitas, mas eu acredito que seja (pelo menos pra mim até o momento) uma boa experiência de navegação (T6).

Os técnicos reforçaram que utilizam o portal muito mais como matéria prima do serviço que prestam como técnico-administrativos, do que por outros interesses gerais. Destacaram ainda a necessidade de usar as informações e recursos disponíveis no portal para uso imediato, ali mesmo no local de trabalho. Uma técnica foi mais enfática ao demonstrar o quanto essa necessidade é presente:

Eu acho que para a geração atual, há um tempo atrás as unidades, elas conseguiam trabalhar sem o acesso a essa informação, agora eu acho que a gente necessita. Não consigo pensar no trabalho sem acesso às informações online (T1).

Essa tendência presente principalmente nos discursos dos técnicos mais jovens, ressaltou a importância do portal no dia-a-dia do grupo. Salvo algumas exceções, como no caso dos técnicos mais antigos onde essa importância se dilui frente ao contato pessoal e

mídias impressas como fonte de acesso principal, a grande maioria considerou o portal um importante veículo de comunicação na universidade, como relata uma técnica:

O Portal ajuda... (...) pra visualizar os editais que nos facilita organizar nossa vida no trabalho. (Olha a importância dele). (T3)

Ao avaliar o impacto que uma eventual perda do portal teria sobre suas vidas, muitos descreveram em seus discursos que acusariam o golpe, ao considerar como “difícil”, “horrível” ou “complicado” o dia-a-dia sem o portal. Uma técnica considerou assim a perda do portal:

Ah... Bem mais complicado... **Uma Minerva complicada**... Acho o portal essencial sim. Eu não vejo mais a UFRJ ou nenhuma instituição sem um portal (T6, grifo nosso).

Neste trecho, vale a pena observar que “Minerva” é uma referência à deusa da sabedoria, utilizada como símbolo da UFRJ. Pode-se entender a partir deste comentário que, se para o grupo a falta do portal como prática de comunicação organizacional tornaria a UFRJ uma “Minerva complicada”, de forma análoga, a presença do portal faz da UFRJ uma “Minerva descomplicada”. Os técnicos ainda apontaram que em relação à localização de informações através do portal, em geral consideraram fácil e rápida essa busca, outro motivo indicado por eles para destacar a importância do portal e o seu interesse demonstrado no acesso:

(...) no site pro dia-a-dia do trabalho é mais... Mais rápido né? Então... É uma forma que eu acho bem prática de conseguir essas informações (T6).

Nos discursos do grupo ficou clara a ideia de que as informações e recursos contidos no portal são úteis e facilitam o trabalho dos técnicos. Essa impressão inicial foi descrita em vários trechos que associam essa qualidade de conteúdo com a boa experiência de navegação que obtiveram, tendo reflexo direto na sensação de confiança de que ao buscar uma informação no portal, o resultado seria sempre breve e eficaz. Esse aspecto positivo é descrito em detalhes por um técnico:

(...) a gente recebe perguntas, a gente é confrontado às vezes com questões que não são da nossa atuação, mas por fazer consultas ao Portal da UFRJ a gente já consegue dar uma informação mínima pra aquela pessoa que veio procurar, embora não seja nossa esfera de atuação, mas já sabendo que ‘tá’

no Portal a gente pode passar aquele link, dar umas informações um pouco mais precisas em relação a isso. (T6)

Como dissemos anteriormente, apesar de todo o aspecto positivo descrito pelo grupo, as falas também revelaram críticas ao conteúdo, destacando com maior ênfase os problemas com a atualização dos dados e também a falta de interatividade:

Teve uma semana (alguém já reclamou essa semana) que não tinha o edital de professor substituto e demorou a sair. Quer dizer, saiu no diário Oficial no dia 28 de novembro e na (página da) UFRJ entrou dois ou três dias depois (...) Acho que um ‘Fale Conosco’, que fosse direcionado a um órgão central que distribuísse essa informação, né? Pra que tenha resposta mais rápida também. (T10)

Em dois trechos específicos do relato de apenas um dos técnicos (a mais idosa do grupo), surgiram também críticas à equipe que gerencia o portal. Nesse caso particular, a razão da crítica se deveu ao fato da própria inabilidade descrita pela técnica para lidar com os recursos presentes no portal:

(...) quando surgiu o portal, né? (porque isso já tem anos, mas eu tenho 37 anos de casa) então você sabe que pra mim isso é novo (...) E ninguém veio aqui me passar nada... (...) Eu tenho uma dificuldade enorme agora na nova plataforma e sofro com isso porque quem criou lá e as pessoas responsáveis por esse portal não ‘dá’ a mínima, e diz que eu sou capaz e eu fiz e vai ter que ser assim. (T3)

O grupo dos técnicos apontou para o uso frequente da ferramenta, com a intenção de atender à própria necessidade de informação e acessar os recursos presentes no portal. Descreveram em geral uma boa experiência ao recorrer a esses elementos, destacando a velocidade e o sucesso na busca de informações, reforçando que esses elementos os ajudam em suas atividades diárias, facilitando o seu trabalho. Apesar de todos os benefícios e a satisfação demonstrada, os técnicos também dirigiram algumas críticas ao conteúdo, principalmente no tangente à desatualização de certas informações e à falta de interatividade existente com a equipe que gerencia o portal. Em contrapartida, para o grupo de técnicos, o portal foi considerado uma fonte de informação de extrema importância para o trabalho exercido por eles na UFRJ, uma vez que para o grupo, o portal possui um aspecto visual agradável, navegação fácil e a busca pela informação alcança o sucesso de forma simples e rápida.

Essa boa experiência de uso do portal pontuada pela existência de algumas críticas eventuais, denota que o portal é fundamental para o grupo e que **sem ele**, a comunicação organizacional na UFRJ seria “uma Minerva complicada”. A análise das entrevistas do grupo de técnicos-administrativos também permite retomar a TRS e propor um modelo figurativo da representação social do portal (Figura 3). Para esse grupo, que se mostrou mais favorecido com os conteúdos do portal em relação aos docentes e alunos, valorizando-o na comunicação organizacional na UFRJ, o portal faz parte de suas práticas se constituindo em objeto de representação. Assim é possível propor um modelo figurativo (MOSCOVICI, 1978, 2012) da representação social do portal para os técnicos-administrativos, visto que parece tratar-se de um objeto de representação social para o grupo. A Figura 3 apresenta um modelo figurativo como hipótese interpretativa de sua representação social do portal.

**Figura 3 - Modelo figurativo do portal institucional da UFRJ para o grupo de técnicos – uma hipótese interpretativa**



#### 4.4 CONTRASTE DAS REPRESENTAÇÕES ENTRE OS TRÊS GRUPOS

Ao realizar a análise temática para cada um dos três grupos, propôs-se um modelo figurativo das representações sociais dos docentes e técnicos a respeito do portal institucional como prática de comunicação organizacional na universidade. Para o grupo de alunos não foram encontrados indícios da existência dessa representação, visto que eles têm poucas informações e o portal não faz parte de suas práticas na UFRJ. Enquanto o modelo figurativo para o grupo de docentes (Figura 2) mostra o portal como irrelevante do ponto de vista da importância que a ferramenta parece ter para o grupo, o modelo figurativo para o grupo de técnico-administrativos (Figura 3) demonstra o contrário, ou seja, o portal é fundamental para os técnicos. Esse contraste entre as três perspectivas relacionadas à importância do portal institucional se caracterizou principalmente pela experiência de uso. Enquanto no grupo de alunos foi verificado um exagerado desinteresse decorrente do baixo apelo visual apresentado pelo portal, o mesmo não aconteceu nos outros dois grupos. Os docentes, que também criticaram o aspecto visual disponível no portal, se interessaram mais em aprofundar-se no conhecimento de seus recursos. Por este motivo, mostrou-se o grupo que mais conhece o portal institucional e suas falhas, em relação ao dos alunos. O grupo de docentes frequentemente comparou o portal institucional da UFRJ a outros portais que também fazem uso por causa do interesse acadêmico, motivo pelo qual se posicionou desfavorável a ele em comparação às demais fontes de informação ao seu dispor (contato pessoal, mídias impressas, sites de busca, etc.) as quais estes docentes poderiam recorrer com mais facilidade e obter maior retorno. A Figura 4 mostra a posição dos grupos num cenário em que o portal deixaria de existir:

**Figura 4 - E se o portal acabasse?**



Diferentemente dos docentes, a maioria dos técnicos deixou claro no teor de seus discursos que sentiriam falta do portal da UFRJ e justificaram seu veredito com elogios à plataforma, destacando a facilidade com que encontravam as informações, contrariando os demais grupos, em geral avessos às características hoje existentes no portal. Aliás, uma dessas características (e talvez a mais contundente) refere-se à atualidade das informações existentes no portal, conforme mostra a Tabela 4. Através desta tabela, também é possível notar a quantidade de referências à atualidade da informação descrita por técnicos e docentes, em comparação a apenas uma descrição feita pelos alunos, o que representou um forte indício de que este último não recorre ao portal para obter informações.



Tabela 4 – Atualidade das informações contidas no portal

ATUALIDADE DAS INFORMAÇÕES					
ALUNOS		DOCENTES		TECNICOS	
A4	Ele não é atualizado sempre, né? 'Tá' sempre com atraso.	D1	(...) as informações ficam desatualizadas.	T6	(...) as notícias, por exemplo, que 'tão' nessa página principal são bastante atualizadas.
		D2	(...) a gente às vezes fica se perguntando se é o mais atualizado.	T2	(...) aquilo não 'tá' muito atualizado.
		D5	(...) você ter uma informação disponibilizada na internet é importante, mas mais importante que isso é manter essa informação atualizada	T5	Eu noto que às vezes precisa meio que dar uma mexida, uma renovada lá.
		D6	(...) você erra a data de entrega de material, de alguma coisa porque o edital que tava lá 'tá' velho, ele não foi atualizado.	T9	(...) a parte de notícias (...) é bem atualizada no site.
		D8	(...) uma página de internet, de alguma forma atualizada mais rapidamente.	T10	(...) a maior dificuldade do Portal é atualizar essas informações o quanto antes.
		D9	Será que eles estão com um canal, sei lá, mais atualizado?		
		D10	(...) tem umas notíciaszinhas lá embaixo que é a única coisa que é razoavelmente atualizada que tem ali.		

Se sobre este aspecto específico o grupo de alunos denotou não ter opinião formada, o grupo de docentes por sua vez, mostrou preocupação ao considerar a informação importante, mas um tanto desatualizada no portal. O mesmo ocorreu com os técnicos, mas em menor número na comparação quantitativa de entrevistados que fizeram tal crítica.

Através da Tabela 5, listamos como os docentes e técnicos se referiram ao portal (não foram considerados os alunos por não ter sido observada uma representação social do portal), a fim de descobrir ao longo das questões formuladas nas entrevistas, quais foram os elementos que formaram esta imagem do portal.

O grupo de docentes inicialmente se referiu ao portal como uma “porta de entrada”, num sentido de ponto de partida na procura de informações, mas que depois de tanto uso, descrevendo ao longo de suas falas os vários problemas enfrentados, a noção de ‘portal’ acabou por materializar-se como uma alternativa emergencial, uma última chance de conseguir a informação desejada depois de esgotadas todas as tentativas de tentar encontrá-la através de outras fontes de informação. Referiram-se ao portal como “a última fronteira”, numa analogia ao limite final de sua busca pela informação. Verificou-se que a necessidade de obter informação é importante tanto para docentes quanto para os técnicos, mas a grande diferença ficou por conta do meio preferencial que cada grupo recorre para poder encontrá-la. Enquanto os técnicos têm o portal como primeira opção, os docentes por sua vez o têm como última opção.

Os técnicos, no início de seus discursos, chamaram o portal de “ferramenta de divulgação” ou “meio de divulgação”, pela associação cognitiva que fizeram com relação à utilidade das informações e recursos contidos no portal para o trabalho que desempenham e a possibilidade de retransmitir essas informações (diretamente ou como produto final do uso dos recursos) para a comunidade acadêmica, já que quase a totalidade dos técnicos entrevistados lidava com alunos em seu dia-a-dia. Eles apontaram a importância que essa ferramenta tem para o grupo e como forma de materializar esse valor, usaram a metáfora de “uma Minerva<sup>11</sup> complicada.

---

<sup>11</sup> “Minerva” é uma referência à deusa da sabedoria, utilizada como símbolo da UFRJ.

**Tabela 5 – Conceito de portal para docentes e técnicos**

DOCENTES		TECNICOS	
D1	Porta de entrada	T6	Uma ferramenta de divulgação
D7	Porta de entrada	T5	Um meio de divulgação
D2	Página inicial	T9	Um meio de divulgação
D5	Ponto de entrada		
D6	Página de acesso		

Durante o desenvolvimento do estudo, percebemos que embora exista uma grande divergência entre o grupo de docentes e o grupo de técnicos em relação à relevância do portal, pelo menos num ponto houve aproximação entre membros de ambos os grupos, algo que nos permitiu, em nossa análise, tornar mais nítido o objeto de representação. Um exemplo característico dessa observação foi a preocupação com a indisponibilidade da informação e os prejuízos dela decorrentes.

Esta vulnerabilidade à qual o portal está sujeito foi inicialmente relatada pelos técnicos e encontrou correspondência nos discursos de alguns membros do grupo de docentes, como aquele que assim descreveu:

Se a UFRJ não conseguir manter essa informação disponível, vai atrapalhar bastante o nosso trabalho (D2).

É importante destacar que essa convergência nos discursos se deu exclusivamente com relação à preocupação com a informação em si e não sobre o portal. Neste caso, os técnicos nem sequer cogitaram a hipótese de perder o portal e com ele a informação desejada. Já os docentes sugeriram que, na eventualidade da perda do portal, algo que para eles não causaria tanto impacto (ver Figura 4), existam soluções alternativas para evitar a perda de acesso às informações:

Se um dia o portal ‘cair’ o que vai acontecer é que cada unidade individualmente vai ter que disponibilizar essa informação de alguma maneira, porque são informações úteis pra gente (D2).

Ao notarmos essa diferenciação entre o interesse no portal e na transmissão do conteúdo informacional, optamos por avaliar separadamente as impressões mantidas pelos docentes e técnicos com relação ao portal como ferramenta de comunicação e ao conteúdo informacional presente no portal (a informação propriamente dita), apurando nos discursos os qualificativos utilizados por eles para descrever estas duas instâncias.

Na Tabela 6 apresentamos o lado positivo desse levantamento, onde vários técnicos citaram a palavra “fácil” ou “facilita” quando se referiram a utilização do portal para o trabalho que desempenham na UFRJ e também para demonstrar como foi para eles a localização das informações abrigadas no portal. Uma parte dos técnicos também considerou essas mesmas informações como “interessantes”, reafirmando os aspectos “relevância” e “utilidade” anteriormente destacados.

O levantamento também mostrou certo conflito no grupo de alunos, enquanto dois deles demonstraram que a informação “não é melhor” do que aquela que consegue fora do portal, outros dois consideraram que sim, a informação contida no portal é “melhor” do que em outros meios. A escassa presença de qualificativos positivos no discurso dos alunos nos remete a ideia de que eles não vêem benefícios ao usar o portal como prática comunicativa, um forte indício de que o grupo não é provocado por aquele objeto.

Uma parcela dos docentes qualificou positivamente com os termos “atual” ou “atualizado” com relação ao portal e à informação, porém é possível notar que alguns foram contrários ao resultado da experiência de acesso, ao atribuírem “não gosto” relacionado ao uso prático da ferramenta. Isso denota que a informação necessária está de fato contida no portal, no entanto a rota para que os docentes consigam chegar até ela permanece longe de alcançar satisfação no grupo.

Na comparação entre os três grupos, pudemos notar que o grupo de técnicos é o que mais se refere positivamente ao portal, com elogios que demonstraram na maior parte dos discursos, a satisfação com a ferramenta.

Tabela 6 – Qualificadores positivos para os grupos pesquisados

QUALIFICADOR	INFORMAÇÃO	PORTAL
AJUDA	T3, T5	T3, D5
ATUAL/ATUALIZADO	D2, D5	T2, D6, D9, D10, A4(*)
BONITO	-	T8
CLARO	D1, A3, A4	T6, T7(*)
COMPLETO	-	D1
CONVIDATIVO	-	T7
FÁCIL/FACILITA	T1, T3, T8, T9(*), A5(*)	T1, T2(*), T3, T6, T8, T9(*), T10, D3(*), D5, A3(*), A4(*)
FUNDAMENTAL	D5	T6
GOSTO	-	T3, D1(*), D10(*)
IMPORTANTE	T5, T8, D5, D6, A5	T6, D5
INTERESSANTE	T4, T5, T6, D4, A5(*), A6, A9	T5
LEGAL	-	T5, T8
LINDO	-	T3
MARAVILHOSO	-	T3
MELHOR	A1(*), A4(*)	T3, D10 (*), A5, A7
PERFEITO	-	T3(*)
PRÁTICO	-	T8, T9(*), A4(*)
RELEVANTE	T5, D7(*), D9, A5(*)	T6
VISIVEL/VISIVEIS	D5(*), A5(*)	D3(*)

\* - O depoimento foi contrário ao aspecto do qualificativo utilizado.

Na Tabela 7, pudemos verificar através dos qualificadores negativos contidos nos discursos, o receio apontado pelos técnicos numa eventual perda do portal. Este fato foi considerado por eles como “complicado” ou mesmo “horrrível”, por terem que ficar sem a informação, que normalmente demorariam a consegui-la. Foi possível perceber, através dessa tabela, que pelo menos um membro do grupo de técnicos (T7) tinha críticas severas ao portal. Recorremos então aos Formulários de Caracterização de Perfil preenchidos pelos técnicos e apuramos que além de T7, os técnicos T2 e T9 também se declararam alunos. Restava-nos saber qual perfil cada um deles de fato assumiu em seus discursos, a fim de descobrir a razão das críticas demonstradas em relação ao portal pelo técnico T7 (algo que diferiu do restante do grupo de técnicos). Descobrimos que o perfil dos técnicos T2 e T9 era semelhante ao do restante de seu grupo, enquanto o técnico T7 demonstrou que suas características de aluno se sobrepuseram ao perfil de técnico no momento em que descreveu os significados que manteve a respeito do portal.

Os alunos e os docentes figuraram mais dentre os que apontaram qualidades negativas sobre o portal em si e também sobre o conteúdo informacional lá disponível, reafirmando a posição crítica que esses grupos demonstraram anteriormente. Os depoimentos negativos se concentraram principalmente quanto ao aspecto visual, à deficiência em encontrar informação, à qualidade e atualidade dos conteúdos e à experiência de uso em geral.

Apesar dos alunos A3 e A10 usarem ocasionalmente o portal e suas críticas estarem alinhadas às de seu grupo, ambos evitaram utilizar qualificadores negativos ao se referirem ao portal. Diferentemente do que fez A4, que se mostrou o aluno mais enfático ao apontar os adjetivos que refletiam a sua frustração.

Eu acho que é meio **atrasado** (*risos*). Creio eu que há uma falha muito grande ali no sistema: Ele **não é atualizado** sempre, né? ‘Tá’ sempre com atraso (A4, grifo nosso).

O qualificador “não é atualizado” foi computado na Tabela 6, assim como outros que refletiram discordância com o aspecto positivo do adjetivo empregado. Os adjetivos que atribuíram diretamente um caráter negativo, tal como “atrasado” destacado neste trecho, foram computados na Tabela 7 (qualificadores negativos).

Tabela 7 - Qualificadores negativos para os grupos pesquisados

QUALIFICADOR	INFORMAÇÃO	PORTAL
ATRASADO	D10	A4
BAGUNÇADO	-	T7
CANSA	-	T7, A2
COMPLICA/COMPLICADO	<u>T3</u> , <u>T9</u> , A4, A5	T6(*), D10, <u>A3</u> , A4, A5, <u>A10</u>
CONFUSO/CONFUSÃO	D6, D10	T7, D1
DEFASADO	T6(*)	-
DEFEITOS	-	T3
DEMORA	T7, T3, T10	-
EMBARALHADA	D6	D6
ESQUISITO	D10	-
FEIO	-	T7, D10
HORRIVEL	<u>T5</u>	T7
INÚTIL	T2(*), D2	-
MAL-FEITA	-	D6
PERDIDO	A4, A10(*)	D10
PREJUDICA	-	<u>T3</u>

\* - O depoimento foi contrário ao aspecto do qualificativo utilizado.

M - O qualificativo deve ser precedido de "ficar sem é".

Dentre os docentes, o mais crítico foi D10 que se utilizou de vários qualificadores negativos para destacar sua insatisfação com o portal e com a informação disponibilizada através dele, a qual classificou de “confusa” e “atrasada”. Quanto ao portal, qualificou como “feio” e “perdido”. Esses qualificativos negativos foram descritos em detalhes pelos docentes, que detiveram um conhecimento mais refinado dos problemas encontrados no portal. Sem encontrar maneiras para sugerir reparos a estas deficiências, os docentes se mostraram mais indiferentes à importância do portal como forma de acessar os conteúdos necessários ao grupo.

Com estas informações obtidas com a análise, procuramos apresentar os significados mantidos pelos grupos a respeito do portal. Observamos a defesa feita pelos técnicos, as críticas mantidas por docentes e alunos e propusemos a eles um cenário onde cada grupo considerasse perder o portal como prática comunicativa, constatando o efeito sobre cada um deles. Comparamos os qualificativos usados por docentes e técnicos ao se posicionaram em relação ao portal e às informações lá contidas e ainda atestamos a preocupação que ambos tiveram com a atualidade e a disponibilidade da informação.

Toda esta experiência nos permitiu evidenciar os pontos de maior relevância para os grupos, destacando pontos positivos e negativos para melhor delinear os contornos das representações já propostas através dos modelos figurativos. Tais observações, em conjunto com o material da análise, nos forneceram alicerces para os comentários apresentados nas Conclusões.



## CONCLUSÕES

Após realizarmos todas as entrevistas num período de aproximadamente quatro meses, pudemos entrar em contato com as reações diante do portal institucional como ferramenta de comunicação dentro do contexto da universidade, quase sempre notando certo desconforto com nossa presença, seja no interior de uma sala de aula, na coordenação ou nos corredores da Faculdade de Letras da UFRJ. Os olhares, os trejeitos e os sorrisos tímidos nos davam a pista de que nosso interesse tocaria num ponto frágil da sua rotina, ao ponto de sermos indagados com uma certa desconfiança sobre o objetivo em utilizar tais informações. Nós satisfizemos todas as explicações necessárias e mesmo assim fomos surpreendidos pelo pedido de retorno com o resultado de nossa pesquisa.

Chegamos com um roteiro de entrevista preparado, e conforme as respostas vinham chegando, fomos delineando os contornos das ideias que cada sujeito mantinha do portal. Os alunos demonstraram ser os mais interessados em participar, porém muito sucintos nas respostas, limitando-se a responder de forma objetiva e breve as questões formuladas a eles, diferentemente dos técnicos, que foram os mais desconfiados talvez em razão da carga de responsabilidade que traziam consigo por causa do trabalho que desempenham na universidade. Os docentes foram os mais eloquentes e conseguiram nos contar em detalhes as suas experiências no contato com o portal institucional da UFRJ.

Após um início tenso, carregado de expectativas por parte dos entrevistados, aos poucos fomos conversando e vencendo as resistências, deixando-os mais relaxados e com isso pudemos acrescentar algumas questões, dando assim mais espaço para que eles pudessem falar sobre os seus desejos, seus desafios e também suas decepções, seus problemas. Nós não conseguimos nos manter incólumes frente ao turbilhão de emoções que presenciamos ao coletar informações daquelas pessoas. Pensávamos que conseguiríamos manter certa distância e que o estudo traria apenas dados e não representações tão significativas dentro do ambiente daqueles participantes. Várias vezes sorrimos junto com eles, fomos cúmplices de suas ironias ao achar graça nos comentários, ou seja, nos emocionamos também.

Como resultado desse contato, o grupo de alunos, que em grande parte se mostrou encabulado pelo fato de não conhecer tão bem o portal (ou quando o conheciam era apenas de forma superficial) fez questão de descrever a falta de qualidade visual que poderia ter sido um fator decisivo para atraí-lo em direção à ferramenta.

Tem os designers, né? O pessoal que estuda no SENAC... Eles costumam trabalhar nesse tipo de visual, né? E eu acho super bacana se eles (*a equipe do portal*) ‘pegassem’ um estágio aí no SENAC bacana e (*com riso irônico*) colocassem no portal da UFRJ (A4).

Boa parte do grupo confessou não ter nenhum interesse em ter trabalho para encontrar a informação desejada, uma vez que poderiam consegui-la através de outros meios. Além dessa perspectiva, não surgiu mais nada, dada a brevidade nas respostas às nossas investidas.

O sentimento de desaprovação com relação ao portal também foi notado durante as entrevistas com os docentes, mas por outras razões. Pudemos perceber que eles conheciam mais, eram mais íntimos dos detalhes da ferramenta e falavam mais sobre os problemas que enfrentavam. Queriam mostrar suas histórias, com exemplos e, em várias ocasiões, tentaram nos provar o que estavam dizendo, inclusive acessando o portal na hora da entrevista:

A informação tá muito diluída. É difícil você encontrar o que você quer. Tanto de uma maneira... Assim, olhando o site por ‘alto’, você chega aqui na página inicial do site (*mostrando a tela do computador*), são milhares de informações, todas na mesma página (D2).

Em alguns momentos, a angústia e a indignação foi presente nos discursos, com batidas na mesa e descrições contundentes de fatos que, segundo eles, poderiam prejudicar a imagem da UFRJ com o público. Essas demonstrações acaloradas embasaram críticas, comparações e por fim, sugestões para melhorar o portal e com isso resgatar a credibilidade da ferramenta. Muito articulados, os docentes nos contaram muitos casos, nos deram vários exemplos de situações constrangedoras e dificuldades enfrentadas por eles.

Já os técnicos, ressaltaram a frequência com que usavam o portal e sua importância para a universidade. Mais concentrados em seus próprios problemas, nos pareceu que ao enaltecer o portal com um discurso positivo em comparação aos demais grupos entrevistados, qualquer coisa que pudesse ajudá-los em suas tarefas diárias seria útil, não necessariamente o portal. Como o trabalho que desempenham na Faculdade de Letras depende de proximidade com a vida acadêmica (todos os entrevistados lidam com alunos no dia-a-dia), o uso de uma ferramenta com as características presentes no portal e seu alcance, foi considerado por eles algo fundamental.

(...) eu trabalho diretamente com isso: a vida acadêmica do aluno, né? Eu trabalho pelo Portal. Por ali que eu vou diretamente (T3).

Todos estes elementos reunidos durante a análise dos dados nos permitiram elencar certas condições que suscitaram a produção de representações sociais para docentes e técnicos em relação ao portal institucional da UFRJ como prática comunicativa, dentre elas destacamos: a experiência de uso que cada grupo teve em relação ao portal, o aspecto visual existente, o grau de atualidade das informações contidas no portal, a relevância do portal como ferramenta de comunicação, a eventual perda do portal e seu impacto para os grupos e uma possível indisponibilidade da informação.

As idéias que antes estavam adensadas no conceito que estes grupos mantinham sobre o portal, durante o processo de análise, tornaram-se menos abstratas e tomaram forma. A análise do grupo de alunos nos levou a apontar que o objeto de representação poderia ser outro, mas não o portal institucional da UFRJ. Este objeto em si não detém relevância suficiente a fim de torná-lo um objeto de representação social para o grupo.

Os docentes interpretaram inicialmente a realidade do portal institucional da UFRJ como uma “porta de entrada”, objetivando-o como um ponto de referência usado para obter informações acadêmicas e administrativas. Agregaram a esta imagem inicial os seguintes elementos: a) suas críticas (aspecto visual, atualidade e disponibilidade das informações);

b) suas expectativas (como no caso das sugestões mantidas por eles);

c) suas experiências de uso (e por meio delas comparações com outros meios de acesso à informação);

d) suas frustrações (falta de interatividade para comunicar as sugestões).

Assim, o grupo ajustou a imagem inicial para a de uma “última fronteira”, uma realidade simbólica que incorporou esses elementos. Esta analogia utilizada em um dos discursos dos docentes nos serviu de referência para propor um modelo figurativo para a representação social do portal (ver Figura 2). Ela condensou os significados em torno do objeto da representação, mostrando que o portal foi considerado a última instância para a qual demonstraram recorrer, depois de esgotadas todas as tentativas de conseguir a informação através de outros meios.

Os técnicos, por sua vez, conceituaram inicialmente o portal como uma “ferramenta de divulgação”, ou “meio de divulgação”, ao considerá-lo um meio para replicar a informação obtida através do portal repassando-as para os alunos. O grupo se mostrou ameaçado pela eventual perda do portal e reagiu destacando sua importância para o desempenho do trabalho realizado na UFRJ. Como **sem o portal** a comunicação organizacional na UFRJ seria uma

“Minerva complicada”, o portal pode ser objetivado pelo grupo como uma “Minerva descomplicada”.

O modo como os grupos lidaram com a nossa presença perguntando sobre o portal institucional da UFRJ os motivou a se expressarem sobre um objeto que até então não era muito pensado por eles. Ao despertarem sua atenção para o portal, a maioria das pessoas conseguiu interpretar e opinar sobre os acontecimentos decorrentes de suas experiências e também nos fornecer indícios de como agiriam conforme esta interpretação.

No futuro, se este estudo puder ser magnificado, com mais participantes e alcançando outras unidades acadêmicas ou pólos mais distantes da administração central, levando-se em conta o contexto social e econômico daquelas regiões bem como suas peculiaridades culturais, acreditamos que mais detalhes sobre o papel do portal institucional possam emergir.

Para demonstrar o potencial de expansão do presente estudo, pudemos perceber que mesmo dentro dos grupos, podem existir certas diferenças relacionadas ao sentimento de pertencimento, uma vez que alguns de seus integrantes são ao mesmo tempo, membros de mais de um grupo. Num modo mais específico, agem, pensam e se articulam segundo o perfil que reflete mais o tipo de contato mantido com o portal institucional.

O arcabouço social e cultural do participante exerce influência em seu comportamento como membro da sociedade acadêmica e suas especificidades no interior de cada grupo: Se mora em alojamentos dentro da universidade porque veio de um outro Estado, se é um docente com dedicação exclusiva ou divide sua carga horária com outras instituições de ensino, se trabalha na universidade de dia e à noite permanece para estudar num pólo distante da capital. Todas estas hipóteses podem impactar diretamente nas suas necessidades e expectativas com relação ao portal institucional e na forma com que o utilizam e o idealizam como prática de comunicação organizacional. Uma vez que esta perspectiva puder ser abordada, mais contribuições poderão ser detalhadas com a proximidade do olhar do pesquisador.

Assim, dentro de nossas limitações e objetivos previamente definidos, esperamos ter alcançado nossa intenção de expor um panorama sobre esta ferramenta, por meio das representações das pessoas que fazem parte da sociedade onde ela está inserida. Pretendemos mostrar os pontos onde certos aspectos podem ser melhorados e com isso impulsionar a comunicação organizacional na universidade, fazendo com que fronteiras sejam ampliadas e não mais consideradas limitações na busca pelos interesses da sua sociedade. Pretendemos ainda, que o conhecimento gerado com este estudo sirva como referencial no aprofundamento sobre as potencialidades existentes no portal institucional e correção de eventuais falhas hoje

existentes, contribuindo assim para a relevância e consolidação dele como veículo de informação no seio da universidade pública federal.

## 5. REFERÊNCIAS

ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith. Representações sociais: Aspectos teóricos e aplicações à Educação. In: **Em Aberto**. Brasília, ano 14, n.61, jan./mar. 1994.

\_\_\_\_\_. A construção das representações de professores do ensino fundamental. **Revista Educação e Cultura Contemporânea**, v. 7, n. 15, 2011.

\_\_\_\_\_; GEWANDSZNAJDER, Fernando. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. Ed. Pioneira, 1998.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução de Luis Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 2010.

BALDISSERA, Rudimar. **Comunicação Organizacional: o treinamento de recursos humanos como rito de passagem**. São Leopoldo: Unisinos, 2000.

BARICHELLO, Eugenia da Rocha; MACHADO, Jones. Comunicação organizacional no contexto midiático digital: a reconfiguração dos fluxos comunicacionais. **Revista Comunicação Midiática**, v.7, n.2, p.162-177, maio/ago. 2012.

BUENO, Wilson da Costa. A comunicação empresarial estratégica: Definindo os contornos de um conceito. **Revista Conexão, comunicação e cultura**. Caxias do Sul: UCS, v.4, n.7, 2005, p.11-20.

CASTRO, Mônica Rabello de; FERREIRA, Giselle; GONZALEZ, Wania. **Metodologia da pesquisa em educação**. Rio de Janeiro: Marsupial editora, 2013.

CARBONE, Célia. A universidade e a gestão da mudança organizacional a partir da análise sobre o conteúdo dos padrões interativos. **Revista de Administração Pública**, v. 29, n.1, p. 34-47, jan./mar. 1995.

CHAUI, Marilena. A universidade pública sob nova perspectiva. **Revista Brasileira de Educação**, Set/Dez 2003, n.24. São Paulo: USP, 2003.

CRUZ, Cassiana M. L.; Comunicação organizacional e pressupostos da comunicação integrada: A experiência em uma universidade na implementação/reestruturação do jornal institucional. **Revista Conexão - Comunicação e Cultura**, UCS, Caxias do Sul, v.6, nº11, jan/jul., 2007.

DI FELICE, Massimo. Das tecnologias da democracia para as tecnologias da colaboração. In: DI FELICE, Massimo (org). **Do público para as redes: a comunicação digital e as novas formas de participação social**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2008, ed.1, p.17-61.

FERNANDES, Natalia. Site corporativo: institucional, portal ou e-commerce? **Revista Business Review Brasil**, Setembro, 2013. Disponível em: <<http://www.businessreviewbrasil.com.br/marketing/social-media/site-corporativo-institucional-portal-ou-e-commerce>>. Acesso em: 18 de abril de 2013.

FRASER, Márcia T.D.; GONDIM, Sônia M.G. **Da fala do outro ao texto negociado: Discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa**. Ribeirão Preto: Paidéia, 2004. p.139-152.

FREIRE, Raphael Santos; PIMENTA, Ana Carolina. **UFPA Multicampi: a comunicação institucional na universidade a comunicação institucional na universidade federal mais interiorizada do Brasil**. Pará: Intercom, 2010. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2010/resumos/R5-0654-1.pdf>>. Acesso em: 10 de outubro de 2013.

GERZSON, Vera Regina S.; MULLER, Karka Maria. PROCAC/Canoas: Comunicação pública e relacionamento com o cidadão. **Revista Famecos**, n.38, ed. Abril, Porto Alegre, 2009.

GUARESCHI, Pedrinho A. **Representações sociais em movimento: psicologia do ativismo político**. Rio Grande do Sul: EDIPUCRS, 2010, 140p.

\_\_\_\_\_; JOVCHELOVITCH, Sandra (Orgs.). **Textos em representações sociais**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1995.

GUEDES, Ellida Neiva. Os relacionamentos institucionais sob a perspectiva das mediações. **Biblioteca online de ciências da comunicação**. Portugal: LABCOM, 2012. ISSN: 1646-3137.

GUIMARÃES, André S. **Novas tecnologias de informação e comunicação e a comunicação organizacional**: um estudo exploratório. 2005. 93f. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social) – UESP, São Paulo, 2005.

IFRS. **Manual de padronização da comunicação institucional**. Bento Gonçalves, Rio Grande do Sul, 2010.

JENSEN, Jens F. **Interactivity**: Tracking a new concept in media and communication studies. Suécia: Nordicom, 1998. p. 185-204. Disponível em: <[http://www.nordicom.gu.se/sites/default/files/kapitel-pdf/38\\_jensen.pdf](http://www.nordicom.gu.se/sites/default/files/kapitel-pdf/38_jensen.pdf)>. Acesso em: 01/09/2015.

JODELET, Denise - La representation social: fenômenos, concepto y teoria. In: MOSCOVICI, Serge (org). **Psicologia social**. Barcelona: Paidós, 1984, p. 469-494.

\_\_\_\_\_. Representações sociais: um domínio em expansão. In: JODELET, D. (org.). **As Representações sociais**. Rio de Janeiro: Eduerj, 2002, p.17-44.

\_\_\_\_\_. **Loucuras e representações sociais**; Tradução de Lucy Magalhães. - Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

KUNSCH, Margarida M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2002.

\_\_\_\_\_. Relações públicas e comunicação organizacional: das práticas à institucionalização acadêmica. **Revista ORGANICOM - Comunicação Organizacional e Relações Públicas: pesquisa, reprodução, aplicação**. v.6 n.10/11. São Paulo: USP, 2009.

LIMA, Damião Marques de. **Comunicação pública e internet**: as contribuições para a democracia no novo ambiente de práticas políticas do governo de Roraima. Dissertação (Mestrado em Políticas públicas) – UECE, Fortaleza, 2012.



LUDKE, Menga; ANDRE, Marli. E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MARTIN-BARBERO. Jesús. **Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia**. Tradução de Ronald Polito e Sérgio Alcides. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1997.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org), et al. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 22 ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

MOSCOVICI, Serge. **A representação social da psicanálise**. Tradução de Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Zahar, 1978. 291p.

\_\_\_\_\_. **Representações sociais: investigações em psicologia social**. Editado por Gerard Duveen e Tradução de Pedrinho Guareschi. - 5ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

\_\_\_\_\_. **A psicanálise, sua imagem e seu público**. Tradução de Sônia Fuhrmann. Petrópolis: Vozes, 2012.

MOZZATO, Anelise R. **Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da administração: potenciais e desafios**. Curitiba: RAC, v.15, n.4, jul./ago. 2011, p.731-747.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. Porto Alegre: Sulina, 2007. 240p.

SÁ, Celso Pereira de. **A construção do objeto de pesquisa em representações sociais**. Rio de Janeiro: Ed. UERJ, 1998.

SAMPAIO, Cleuton. **Web 2.0 e Mashups: Reinventando a Internet**. Rio de Janeiro: Brasport, 2007. 246 p.

SANDI, André Q. **Dispositivos tecnológicos e cultura organizacional: motivações e pressões para mudanças**. Rio Grande do Sul: UNIREvista - Vol.1, n.3, julho 2006.

SANTIAGO, P.; STABILE, M.; SILVA, B. (Orgs). **Mapa da comunicação brasileira**. Instituto FSB Pesquisa. - Brasília, DF: FSB Comunicações, 2013.

SARAIVA, Luiz Alex Silva. Cultura organizacional em ambiente burocrático. **Revista de Administração Contemporânea**, v.6, n.1, 2002, p.187-207.

SCROFERNEKER. Cleusa Maria de Andrade. As organizações na Internet: um estudo comparativo. **Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação**. Rio Grande do Sul: PPGCOM/PUCRS, 2005.

SGORLA. Fabiane. Discutindo o processo de midiaticização. **Revista Mediação**. Belo Horizonte: FUMEC, v.9, n.8, jan/jun de 2009.

SILVA, Marco. **Sala de aula interativa**. Rio de Janeiro, RJ: Quartet, 2000.

SILVA, Narbal. As interseções entre cultura e aprendizagem organizacional. México: Convergência, **Revista de Ciencias Sociales**, vol. 8, núm. 26, 2001.

SILVA, Luiza M. Assis; GALINKIN, Ana Lúcia. Teoria das Representações Sociais e Comunicação Organizacional: o que revelam os discursos sobre responsabilidade social no site institucional de um banco brasileiro. **Revista de Comunicação e Epistemologia da UCB**, vol.4, n.2, 2011.

SOARES, Luiz Z. R. **Internet: um mundo paralelo**. Rio de Janeiro: Melhoramentos, 2007.

SPINK, Mary Jane; MEDRADO, Benedito. Produção de sentido no cotidiano: uma abordagem teórico-metodológica para análise das práticas discursivas In: SPINK, Mary Jane (Org). **Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano**. Rio de Janeiro: Ed. Virtual, 2013.

STASIAK, Daiana; BARICHELLO, Eugenia M. M. da R. Estratégias comunicacionais em portais institucionais na internet brasileira: Apontamentos sobre as práticas de relações públicas na internet brasileira. In: STASIAK, Daiana; SANTI, Vilso Junior. (Org).

**Estratégias e identidades midiáticas:** Matizes da comunicação contemporânea. Porto Alegre, RS: ediPUCRS, 2011.

\_\_\_\_\_. **A comunicação organizacional sob a perspectiva da midiática social:** Novos processos de visibilidade e interação na era da cibercultura. Tese (Doutorado em Comunicação). UNB, Brasília, 2013. 286 p.

THOMPSON, J. B. **A Mídia e a Modernidade.** Tradução de Wagner de Oliveira Brandão. Petrópolis: Vozes, 1999, 2. ed.

UFPB. **Plano de desenvolvimento institucional 2009-2012.** João Pessoa, 2010. Disponível em: <[www.ufpb.br/sites/default/files/pdfs/pdi\\_ufpb\\_2009\\_2012.pdf](http://www.ufpb.br/sites/default/files/pdfs/pdi_ufpb_2009_2012.pdf)>. Acesso em: 19 de abril de 2014.

UFRJ. **Plano Diretor UFRJ 2020** – Superintendência Geral de Comunicação Social. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <[www.ufrj.br/docs/plano\\_diretor\\_2020/PD\\_2011\\_02\\_07.pdf](http://www.ufrj.br/docs/plano_diretor_2020/PD_2011_02_07.pdf)>. Acesso em: 19 de abril de 2014.

\_\_\_\_\_. **História da UFRJ.** Disponível em: <[http://www.ufrj.br/pr/conteudo\\_pr.php?sigla=HISTORIA](http://www.ufrj.br/pr/conteudo_pr.php?sigla=HISTORIA)>. Acesso em: 14 de abril de 2014.

UNB. **Normas para a padronização de documentos da Universidade de Brasília,** 1ª ed., Brasília, 2011. Disponível em: <[www.unb.br/noticias/downloads/normaspadronizacaooversaofinal.pdf](http://www.unb.br/noticias/downloads/normaspadronizacaooversaofinal.pdf)>. Acesso em: 14 de abril de 2014.

UNESP. **Portaria nº. 604, de 03/12/2010.** Normas para publicação e manutenção de conteúdos do portal Unesp, São Paulo, 2010. Disponível em: <[http://www.unesp.br/aci\\_ses/pdf/Portaria-604-Normas-Portal.pdf](http://www.unesp.br/aci_ses/pdf/Portaria-604-Normas-Portal.pdf)>. Acesso em: 26 de setembro de 2013.

VALSINER, Jaan. **Enabling a theory of enablement:** in search for a theory-method link. Papers on Social Representations, v. 12, p. 12.1-12.8, 2003.

VIEIRA, Gerson A. **Cultura de valores organizacionais:** um estudo na faculdade de ciências humanas – FUMEC. São Paulo: Annablume, 2004.

**APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE CARACTERIZAÇÃO DE PERFIL****I – Dados Pessoais:**

- 1) Como deseja ser identificado neste formulário? \_\_\_\_\_
- 2) Sexo: ( ) masculino ( ) feminino
- 3) Faixa etária: ( ) 18 a 25 anos ( ) 26 a 33 anos ( ) 34 a 40 anos ( ) mais de 40 anos.
- 4) Trabalha na UFRJ? ( ) Sim ( ) Não. Em caso afirmativo, qual o vínculo?  
( ) Professor ( ) Técnico-administrativo ( ) Prestador de serviço
- 5) Você é estudante de algum curso na UFRJ? ( ) Sim ( ) Não.

**II – Preferências**

- 6) Onde você busca informações úteis dentro da UFRJ?  
( ) lendo mídias impressas ( ) pessoalmente no setor ( ) acessando a internet  
( ) outros. Especifique \_\_\_\_\_
- 7) Quantas horas por semana você acessa a Internet?  
( ) menos de 6 horas ( ) entre 7 e 30 horas ( ) mais de 30 horas.
- 8) De que local você mais acessa a Internet?  
( ) de casa ( ) da UFRJ ( ) de qualquer lugar usando dispositivos móveis ( ) outro

9) Você já acessou o Portal da UFRJ?

não, nunca  sim, acesso ocasionalmente  sim, acesso frequentemente

Em caso afirmativo, como considera as informações lá contidas?

a) Segundo sua atualidade:  desatualizadas  ocasionalmente atualizadas  recentes

b) Segundo sua utilidade:  inúteis  ocasionalmente úteis  essenciais

10) Em sua opinião, o portal da UFRJ foi feito de acordo com os seus interesses?

Sim  Não

11) Você já interagiu em algum conteúdo do portal da UFRJ?

Sim, sempre  Sim, de vez em quando  nunca.

OBRIGADO PELA SUA PARTICIPAÇÃO

## **APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTAS SEMIDIRIGIDAS**

Eu gostaria de saber como você obtém informações acadêmicas e administrativas sobre a UFRJ...

- 1- Que tipo de informação você já recebeu a respeito de portais institucionais, de maneira geral?
- 2- Você costuma utilizar o portal institucional da UFRJ? Conte um pouco como é essa experiência para você...
- 3- Você poderia resumir o que te vem à mente quando eu digo “portal institucional na UFRJ”?
- 4- Quais são os conteúdos desse portal que você mais acessa?
- 5- Você gostaria de relatar alguma dificuldade relativa ao uso do portal?
- 6- Como você veria a UFRJ sem o portal institucional?
- 7- Que sugestões você daria para melhorar as práticas de comunicação na UFRJ por meio do portal?
- 8- Como é sua comunicação com os responsáveis pelo portal?
- 9- Você teria algo para acrescentar ao que nós conversamos?

## APÊNDICE C – TRANSCRIÇÃO DE ENTREVISTA PARA ARMAZENAGEM NO BANCO DE DADOS

*d5* *OK ✓*

Pesquisador: Eu queria saber como é que você obtém as informações acadêmicas e administrativas sobre a UFRJ. Por que meios?

█: [Na maior parte das vezes eu consulto as informações que estão na internet, tá? *Uoisi*  
[Eventualmente as informações podem estar no portal, outras podem estar no portal das unidades (mantidas pelas unidades).] *Uoipi*

Pesquisador: Que tipo de informação o senhor já recebeu a respeito de Portais Institucionais como um todo, pra quê eles servem?

█: [Não, eu nunca fui informado a respeito de qual a finalidade, os objetivos e premissas de um portal institucional não.] *UFRJ*

Pesquisador: E o senhor já usou o Portal Institucional da UFRJ?

█: Já. Já usei.

Pesquisador: E o senhor lembra de que conteúdos o senhor já acessou nesse portal?

█: [Vários conteúdos. Eu acesso o boletim da UFRJ, por exemplo, para saber várias informações relativas a carreira (minha carreira profissional) e outras nomeações e outras atividades... Já usei o portal pra acessar informações administrativas: Ramais, e-mail de pró-reitorias, gabinetes, etc. Já usei o portal da UFRJ para eventualmente ter acesso (usei ni o portal da unidade, né?) a atas de decisão de congregação e também acesso algumas normatizações, como por exemplo, informações sobre resoluções do Conselho Universitário, resoluções do CEG [Conselho de Ensino de Graduação], dos conselhos superiores da universidade, basicamente. Então, as informações sobre contatos, sobre cópias de atas, resoluções e outros documentos relativos à normatização da UFRJ.] *Uoipi*

Pesquisador: Os conteúdos do Portal Institucional em geral têm atendido às suas necessidades?

█: Em geral têm atendido. Eu também [não sou nenhum especialista em busca de informações. E normalmente eu consigo porque também eu utilizo muitos recursos do Google que um usuário normal não tem acesso. Por exemplo: Eu quero fazer uma busca (eu sei que o material está no Instituto de Matemática) então, dou a opção pro Google do site "im.ufrj.br", então eu sei que ele não vai buscar em nenhum outro lugar além dali que por princípio eu sei que ali que estaria a cópia de uma ata da congregação, tá? *UoimB*

## APÊNDICE D – BANCO DE DADOS USADO COMO INSUMO PARA OS MODELOS FIGURATIVOS

The screenshot shows the phpMyAdmin interface for a database named 'Banco de dados: analise\_mod\_17062015'. The table 'ana\_entrevista' is selected, and its structure is displayed. The table has three columns: 'cod\_entrevista' (bigint(20) unsigned), 'entrevista' (varchar(5)), and 'trecho' (text). The 'trecho' column contains a testimonial text. A box highlights this text, and an arrow points to a separate box containing a list of critical observations.

Coluna	Tipo	Função	Nulo	Valor
cod_entrevista	bigint(20) unsigned			194
entrevista	varchar(5)			d1
trecho	text			

eu acho que ele é meio confuso. Eu que sou uma professora e 'tô' aqui há muitos anos, sou pró-reitora, enfim... Tenho uma visão administrativa e conheço bem a universidade, tenho dificuldade pra imaginar essas coisas. Eu fico imaginando pessoas que não têm a experiência que eu tenho: Devem sentir uma dificuldade maior ou devem desistir e podem até achar que o portal não traga as informações que a pessoa precisa, mas eu acho que as informações devem estar lá. O caminho é que não ficou claro.

localizacao: varchar(15)  
cod\_sigla: varchar(10)

pag 1  
NIDCMP

**CRITICAS AO ASPECTO VISUAL**

- eu acho que ele é meio confuso. Eu que sou uma pro...
- Eu acho que ele é muito poluído, a entrada dele é ...
- Eu hoje quando eu entro no portal, eu vejo, por ex...
- A informação 'ta' muito diluída. E difícil você en...
- Que a gente tivesse um design mais clean, entendeu...
- Então que as informações fossem mais organizadas d...
- Assim... Uma página que chamasse muito mais atençã...
- Eu acho que ela precisava... Em algumas universida...
- com relação ao portal eu não sei te dizer de que m...
- Aquele portal da UFRJ é muito ruim [falando pausad...
- é um site só em português e feio. E muito feio. Eu...



## APÊNDICE E – PARECER DO CONSELHO DE ÉTICA PELA APROVAÇÃO DA PESQUISA

UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE  
SÁ UNESA/RJ



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** Representações sociais de alunos, docentes e técnico-administrativos a respeito do portal institucional como prática de comunicação organizacional em uma universidade federal brasileira

**Pesquisador:** DENNIS OLIVEIRA DE FREITAS

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 33919914.0.0000.5284

**Instituição Proponente:** SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTACIO DE SA LTDA

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 790.705

**Data da Relatoria:** 11/09/2014

#### Apresentação do Projeto:

O projeto de pesquisa intitulado "Representações sociais de alunos, docentes e técnico-administrativos a respeito do portal institucional como prática de comunicação organizacional em uma universidade federal brasileira" (Parecer nº 784.789 - CAAE: 33919914.0.0000.5284) é de autoria de DENNIS OLIVEIRA DE FREITAS, da Universidade Estácio de Sá/RJ, sob orientação da Profa. Dra. Rita de Cássia Pereira Lima.

#### Objetivo da Pesquisa:

O objetivo geral do presente estudo é investigar as representações sociais de alunos, docentes e funcionários técnico-administrativos acerca do portal institucional como prática de comunicação organizacional em uma universidade federal brasileira.

Os objetivos específicos são:

1. Investigar de que modo todos os sujeitos envolvidos se apropriam das informações disponibilizadas no portal institucional;
2. Investigar a maneira como os técnico-administrativos selecionam e veiculam informações no portal institucional;
3. Buscar as três dimensões das representações sociais propostas na obra de Moscovici: as informações, as atitudes e o campo referentes ao objeto de representação.

**Endereço:** Rua do Riachuelo 27, 3º andar

**Bairro:** Centro

**CEP:** 20.230-010

**UF:** RJ

**Município:** RIO DE JANEIRO

**Telefone:** (21)3231-6139

**E-mail:** cep.unesa@estacio.br

UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE  
SÁ UNESA/RJ



Continuação do Parecer: 790.705

4. Contrastar as representações (se existentes) nos três grupos a respeito do portal institucional.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Em relação aos riscos e benefícios:

Não há riscos.

Benefícios: Melhorar a comunicação e a qualidade do acesso à informação nas universidades por meio do portal institucional.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

A pesquisa será do tipo qualitativa, desenvolvida junto à Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

Sujeitos da pesquisa: 30 participantes, sendo 10 alunos (Pedagogia ou Letras), 10 docentes e 10 do corpo técnico-administrativo da UFRJ.

Critério adotado para escolha dos sujeitos: disponibilidade em participar do presente estudo e a verificação de que neles existe algum tipo de relação com o portal institucional.

Coleta de dados: será utilizada a Teoria das Representações Sociais de Moscovici (2007).

Instrumentos utilizados: formulário para caracterização do perfil dos participantes, que pode incluir questões objetivas sobre o portal institucional e entrevistas semidirigidas gravadas e posteriormente transcritas.

Obs1: O material dos formulários e das entrevistas servirá de base para a construção de uma escala de atitudes (uma das dimensões da representação social), baseada no modelo da escala de Likert.

Este instrumento será relevante para investigar em que medida os sujeitos são favoráveis ou desfavoráveis ao portal institucional.

**Análise de dados**

O procedimento para análise dos resultados obtidos nas entrevistas ocorrerá por meio da técnica de análise de conteúdo (Bardin).

Ao analisar os dados sob a ótica da existência (ou inexistência) de uma relação simbólica entre os sujeitos e o objeto representado (o portal institucional), poderão ser inferidos certos conhecimentos a propósito da imagem socioafetiva deste objeto para a população entrevistada.

Será realizada pré-análise do material coletado por meio de leitura flutuante, com o objetivo de conhecer os aspectos mais relevantes e delimitar indicadores para as etapas seguintes da análise.

Serão definidas as categorias temáticas (referências que aparecem no discurso dos sujeitos que

Endereço: Rua do Riachuelo 27, 3º andar

Bairro: Centro

CEP: 20.230-010

UF: RJ

Município: RIO DE JANEIRO

Telefone: (21)3231-6139

E-mail: cep.unesa@estacio.br

UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE  
SÁ/ UNESA/RJ



Continuação do Parecer: 700.705

permitem classificá-los de acordo com um tema) e a identificação das unidades de registro (codificação dos discursos para contagem frequencial)

Ao final da análise será produzido o tratamento dos dados com inferências e interpretações. Os resultados serão tabulados a fim de captar no conteúdo da fala dos sujeitos, as representações sociais que emergem a partir dos grupos estudados.

Em relação aos outros instrumentos, os dados dos formulários serão organizados e os resultados da escala demonstrados em forma de gráfico.

Obs2: Todo o material coletado através dos instrumentos ficará retido para possíveis correções e análises futuras juntamente com o diário de campo do pesquisador.

O projeto de pesquisa apresentou cronograma.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Todos os termos de apresentação obrigatória estão corretamente indicados. O protocolo de pesquisa e o termo de consentimento seguem as recomendações das Resoluções CNS correspondentes às Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos. O projeto de pesquisa está estruturado de acordo com as normas de apresentação de projetos, com um quadro teórico fundamentado na literatura, apresentando relevância científica.

**Recomendações:**

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Aprovo o projeto, devendo, ao final do trabalho, ser encaminhado a esse CEP um relatório detalhado.

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

**Considerações Finais a critério do CEP:**

Este colegiado concorda com o parecer do relator. Projeto aprovado. Solicita-se envio de relatório ao final da pesquisa.

Endereço: Rua do Riachuelo 27, 3ª andar  
 Bairro: Centro CEP: 20.230-010  
 UF: RJ Município: RIO DE JANEIRO  
 Telefone: (21)3234-6139 E-mail: cep.unesa@estacio.br