

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

Autor: DENNIS OLIVEIRA DE FREITAS

Banca examinadora: Prof^a Dr^a Rita de Cássia Pereira Lima (Presidente e Orientador), Prof^a Dr^a Giselle Martins dos Santos Ferreira, Prof. Dr. Fábio Ferrentini Sampaio (UFRJ)

Data da defesa: 20/10/2015

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.