

Título: Comunicação organizacional em uma universidade federal brasileira: representações de alunos, de docentes e de técnicos administrativos

Autor(es) DENNIS OLIVEIRA DE FREITAS; RITA DE CASSIA PEREIRA LIMA

E-mail para contato: dofnet@ig.com.br

IES: UNESA

Palavra(s) Chave(s): Portal Institucional, Representações Sociais, Docentes, Alunos, Técnicos Administrativos

RESUMO

O desenvolvimento da internet e de seus mecanismos de navegação culminaram na criação de uma poderosa ferramenta de comunicação nas universidades, chamada portal institucional, cuja tecnologia adota as principais características das diversas mídias já existentes e visa construir, no meio universitário, um relacionamento mais próximo entre quem produz e quem consome a informação. Situado neste panorama, o presente estudo, derivado de uma dissertação de mestrado, tem como objetivo 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. A pesquisa fundamenta-se na teoria moscoviciana das representações sociais, considerada adequada porque favorece a análise de crenças, de opiniões, de atitudes relacionadas ao objeto de representação, neste caso, o portal institucional. O estudo foi realizado na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), maior universidade federal do país. Participaram 30 sujeitos, assim distribuídos: 10 alunos, 10 docentes e 10 técnicos administrativos. Foram realizadas entrevistas semidirigidas, acompanhadas do preenchimento de um formulário de caracterização de perfil. A análise do material teve como base a análise de conteúdo temática. Os resultados obtidos até o momento mostram que os três grupos consideram que o portal institucional é subutilizado como ferramenta, uma vez que seus conteúdos são vistos como defasados, ultrapassados e desconhecidos. Para esses sujeitos, as informações lá contidas não são confiáveis e há dificuldades para entrar em contato com os responsáveis pela gerência de conteúdo, desconhecida por quase todos. Muitos preferem se dirigir pessoalmente ao setor de onde desejam obter a informação, ao invés de consultá-la no portal institucional. Na maioria dos discursos percebe-se desaprovação em relação à maneira como a universidade trata a veiculação de informações através do portal. Por exemplo: "É muita informação e eles não conseguem gerir muito bem aquela página" (docente), ou "algumas coisas precisam ser melhoradas com relação à acessibilidade e informação" (aluna), ou ainda "a gente acaba recebendo mais informação do que interagindo" (técnica administrativa). Essas críticas são mais observadas no grupo de alunos. Os docentes e os técnico-administrativos ressaltam mais pontos positivos em relação à finalidade do portal. Mesmo aqueles que relataram não usá-lo com frequência, consideram perda significativa uma eventual extinção do portal institucional. O referencial teórico-metodológico das representações sociais pode contribuir para conhecer melhor os significados elaborados pelos três grupos a respeito do portal institucional como ferramenta de comunicação organizacional nas universidades ao esclarecerem elementos ligados à visibilidade, à usabilidade e à relevância do portal para o processo de comunicação no campo acadêmico e seus resultados podem orientar mudanças nas práticas comuns de seus interagentes.