



EccoS Revista Científica

ISSN: 1517-1949

eccos@uninove.br

Universidade Nove de Julho

Brasil

Pordeus Cavalcanti Lélis, Eliacy

A comunicação pela Internet nas instituições de ensino superior privadas de São Paulo

EccoS Revista Científica, vol. 3, núm. 2, dezembro, 2001, pp. 111-118

Universidade Nove de Julho

São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71530209>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

[redalyc.org](http://www.redalyc.org)

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

A COMUNICAÇÃO PELA INTERNET NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR PRIVADAS DE SÃO PAULO

*Eliacy Cavalcanti Lélis Pordeus**

*Graduada em Engenharia de Materiais e Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal da Paraíba. Professora e orientadora de TCC e estágio no Departamento de Ciências Gerenciais da UNINOVE.

Introdução

Diante de um significativo aumento de demanda, o setor de ensino superior tem se destacado pelo alto investimento em tecnologias de informação, particularmente na utilização da Internet como recurso de comunicação. O presente ensaio propõe uma discussão sobre alguns aspectos da comunicação das IES privadas sediadas em São Paulo, com base no uso desta tecnologia e sob o foco da Administração.

A discussão foi precedida por uma coleta de dados envolvendo várias etapas: 1) identificação das instituições de ensino superior privadas existentes em São Paulo; 2) procura nos portais e meios eletrônicos que informam aquelas que possuem *site* na Internet; e 3) avaliação das informações dispostas nestes espaços. A avaliação baseou-se numa análise crítica da organização estrutural dos *sites*, principalmente no que se refere aos níveis de interatividade com o internauta, ao volume e tipo de informação disponível e aos recursos utilizados em sua apresentação para mantê-lo mais atrativo e visitado.

As informações de cunho mais confidencial, ou seja, que tratam da comunicação interna entre funcionários e instituição, foram limitadas ao local de trabalho da articulista.

Comunicação e tecnologia da informação na era do acesso

A utilização da informática em nosso cotidiano é cada vez mais freqüente, já que muitos documentos e atividades estão diretamente ligados ao uso de computadores – cartão de crédito, operações financeiras, compras pela Internet... É o contexto inegável de uma sociedade em rede, convivendo com a necessidade de acesso às novas tecnologias, o que levou autores como Rifkin (2001) a cunharem a expressão 'Era

do Acesso’.

Para Castells (2000), vivemos a emergência de um novo paradigma – da sociedade industrial para a sociedade informacional. Esta se caracteriza por significativas transformações nas organizações e impõe a discussão sobre os elementos concretos que compõem o novo paradigma da tecnologia da informação e como eles estão sendo incorporados ao processo de trabalho. Estebelece-se, assim, o conceito e a realidade de uma ‘Sociedade em Rede’, a partir das seguintes características:

1. **a informação é sua matéria-prima** – são tecnologias para agir sobre a informação, não apenas informação para agir sobre a tecnologia;
2. **a penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias** – a informação é uma parte integral de toda atividade humana, moldando, por esse meio tecnológico, nossa existência individual e coletiva;
3. **a lógica de redes em qualquer sistema ou conjunto de relações** – a morfologia da rede parece estar bem adaptada à crescente complexidade de interação, de modo que ela pode ser implementada materialmente em todos os tipos de processos e organizações graças às recentes tecnologias da informação;
4. **flexibilidade do sistema de redes** – há uma capacidade de reconfiguração na rede, tornando possível inverter as regras sem destruir a organização;
5. **crescente convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado** – a convergência tecnológica transforma-se em uma interdependência crescente entre as revoluções da biologia e as da microeletrônica.

Este novo paradigma, vazado na revolução tecnológica dos meios, apresenta uma nova relação entre sociedade e tecnologia.

Vale ressaltar que somente o acesso à informação não é condição suficiente, embora necessária, para uma utilização ótima da tecnologia no processo de comunicação, interno ou externo; é fundamental que haja adequada gestão, para permitir seu ‘desfrute’ máximo, ou seja, sua otimização, buscando administrar a sobrecarga ou insuficiência de informações em benefício da organização.

A gestão da informação pode trazer resultados positivos e significativos para o administrador que a ela tem acesso, além de gerar vantagens competitivas, caso seja feito um adequado uso dos dados adquiridos no processo de tomada de decisão, principalmente nos níveis tático e estratégico da administração. A informação é o recurso estratégico essencial à tomada de decisão, pois fornece subsídios para a

integração dos diversos subsistemas ou áreas de uma organização.

McGee & Prusak (1994)¹ enfatizam que as organizações têm muitas informações, porém sua utilização depende de um direcionamento que aponte para os objetivos do todo ou de suas partes. Isso implica a formatação dos requisitos específicos de certo nível decisório, sistema ou de uma área como a de Produção, por exemplo. A atual complexidade das organizações é proveniente de várias razões, entre as quais preferimos destacar aquelas que se apresentam à comunicação intra e externa de uma organização ou sistema empresarial que não aceitou totalmente a chamada ‘era da informação’ nem ingressou em seu mundo, tendo, por isso, árduos obstáculos de comunicação que fragilizarão a busca do sucesso no mercado. (MAÑAS, 1999)

É conveniente apontar algumas referências para orientar o debate sobre comunicação e Internet nas organizações educacionais privadas de terceiro grau. Penna (1976: 74) observa que: “A rigor, a primeira tentativa de descrever o processo completo de comunicação é encontrada em Aristóteles que, em sua retórica, apresenta como componentes do processo: 1) o emissor; 2) a mensagem; 3) o receptor”.

Um maior grau de precisão foi dado a essas etapas por Vanoye (1998), ao propor nova ordem para os elementos:

1. o emissor ou destinador – emite a mensagem;
2. o receptor ou destinatário – recebe a mensagem;
3. a mensagem – objeto da comunicação;
4. o canal de comunicação – geralmente, são os meios técnicos a que o destinador tem acesso para assegurar o encaminhamento de sua mensagem;
5. o código – conjunto de signos e regras de combinação destes signos usados na elaboração da mensagem;
6. o referente – constituído pelo contexto, pela situação e pelos objetos reais aos quais a mensagem remete.

A relação entre esses elementos e a tecnologia da informação leva à identificação das influências que eles sofreram com o uso da Internet, a saber:

- inserção de novos referentes situacionais, dada a nova circunstância de trans-

¹ Citado por PEREIRA & ERDMANN (1998).

missão da mensagem;

- adição de novos códigos: o uso do hipertexto é um dos exemplos, pois manipula diversas fontes de informação ao mesmo tempo, sem um eixo definido, configurando uma leitura não-linear da informação. O hipertexto permite uma rica exposição do seu conteúdo porque pode, principalmente, incluir som, imagem e vídeo, numa interatividade que permite ao internauta colocar-se como potencial emissor;
- ampliação dos canais de comunicação – conectado à Internet um computador tem seu poder multiplicado milhares de vezes;
- disponibilização de um enorme volume de mensagens – aqui o problema é a sobrecarga de informação, o modo de processamento da pesquisa e a filtragem do assunto de interesse;
- aproximação virtual entre receptor e emissor, independentemente das distâncias que possam existir entre ambos.

Pode-se considerar que a Internet é mais do que uma simples integração entre máquinas de todos os tipos e tamanhos: trata-se de uma ferramenta de grande poder, que pode ser bem ou mal utilizada, ou seja, o acesso a ela não é garantia de uma comunicação eficaz.

Adam Schaff (1968)² chama de comunicação eficaz, em seu mais alto grau, a influência da fonte que produz um estado de convicção no receptor, induzindo-o, inclusive, a tomar decisões. A comunicação é fiel quando produz os efeitos previstos pelo emissor, coincidindo ainda emissor e receptor no que diz respeito à assimilação do conteúdo da mensagem enviada.

Quando estabelecemos uma relação entre os conceitos de Rifkin e Castells, é possível concluir: o acesso à informação é a ponte entre a Era do Acesso e a Sociedade em Rede, implementando um importante processo de reestruturação capitalista, com a valorização do capital intelectual. Assim, o contexto da globalização econômica é inseparável desta nova realidade, deste novo paradigma comunicacional e, entre os diversos efeitos que impactam a sociedade, deve-se destacar a valorização da qualificação profissional como elemento que, por sua vez, valoriza o capital intelectual e configura um requisito prévio para a sobrevivência do profissional que deseja ter seu espaço no mercado de trabalho. A necessidade da qualificação profissional, portanto, está diretamente relacionada com o acesso à informação,

² Citado por Penna (1976).

formando, assim, a tríade *acesso x informação x qualificação profissional*.

A Internet no processo de comunicação nas IES privadas de São Paulo

O contexto, até aqui precariamente traçado, afeta diretamente um importante mercado: o setor de ensino, especificamente o superior, que tem a incumbência de fornecer os conhecimentos necessários à qualificação exigida pelo mercado. Isso tem proporcionado o crescimento do setor e mudado sua estrutura de atendimento da demanda, principalmente no que se refere ao processo de comunicação entre a instituição de ensino e seus alunos, funcionários e usuários potenciais. Nesse aspecto, os recursos tecnológicos da informação podem ajudar a empresa a melhorar a produtividade e a qualidade de seus serviços.

O papel das instituições de ensino superior, principalmente o que se relaciona à formação de graduandos das áreas gerenciais, vive o desafio de ajustar-se à forma de comunicação – e mesmo de linguagem, tema que não abordaremos –, mais adequada aos avanços das tecnologias da informação, já que estes futuros profissionais terão de estar preparados para ingressarem no mercado competitivo da era do acesso e da informação.

Pretto (2001) revela que a maioria das escolas começa a fazer sua publicidade utilizando, como diferenciais importantes, o laboratório de informática e a conexão à Internet. Ele faz uma importante consideração: todos os elementos tratados na Internet, ou em qualquer outro veículo de propaganda da escola, precisam estar articulados a um projeto. Este tipo de publicidade muitas vezes não destaca, para o público, a importância de ministrar aulas de informática ou de estar ligado à Internet. Muitas propagandas na mídia querem indicar um alto nível de uso da tecnologia, mostrando apenas salas com microcomputadores. No entanto, para que essas salas cumpram sua função de disponibilizadores de informação, é preciso não só um projeto pedagógico que programe aulas e trabalhos de conscientização sobre o uso correto dos microcomputadores e sobre a ‘filtragem’ de informações adequadas ao usuário, como também um setor de manutenção dos aparelhos e suporte tecnológico – na estrutura administrativa – para o atendimento a todo tipo de ocorrência gerada pelas atividades. Com isso, conclui-se que, para a comunicação eficaz, a capacitação dos usuários é mais importante que a simples presença de computadores nas instituições de ensino. Assim, acredita-se, haverá um uso racional e otimizado dessa tecnologia.

Um ‘passeio’ crítico pelas páginas eletrônicas das IES

Os *sites* chamados portais oferecem apenas o serviço de busca dos dados neles cadastrados, o que impede a disponibilização adequada de informações importantes. Isso se deve ao volume de dados e ao fato de eles, em geral, não estarem agrupados, de forma organizada, seguindo um padrão de busca que atenda ao interesse do usuário principal. Esta situação revela que a informação está disponível até certo ponto, visto que ainda não há uma forma normalizada e padronizada, seja para o acesso, seja para o processamento das informações, o que impõe ao interessado horas e horas de pesquisa para encontrar (ou não) o que realmente lhe interessa. Daí a necessidade de um treinamento para a execução da pesquisa em Internet, que não só reduzirá o impacto deste problema ainda sem solução, mas também permitirá o uso de técnicas que direcionam para os portais com o maior número de cadastrados e com o uso mínimo de palavras-chave diretamente ligadas aos documentos eletrônicos buscados.

A comunicação da instituição de ensino com os seus funcionários, especialmente com seus professores, pode ser facilitada com o uso da Internet, dependendo diretamente da eficiência com que esta prestação de serviço é conduzida. Como exemplo, tem-se a disponibilidade do Diário Virtual do Professor, que possibilita acesso aos dados existentes e a inserção de outros, tudo controlado por senhas, requisito importante de segurança das operações eletrônicas.

Os *sites* das instituições de ensino privadas de São Paulo, que servem de suporte empírico a este ensaio, revelaram diferenças no número de recursos e nos níveis de interatividade com o internauta. No nível básico, muitos limitavam-se a apresentar uma exposição de informações gerais sobre a instituição: fotos, localização, cursos disponíveis, vestibulares, ou seja, possuíam dados definidos e não realimentados periodicamente, sem nenhum atrativo que pudesse estimular o internauta a freqüentá-los. Outros não apresentavam sequer a localização da empresa e, no período da pesquisa (entre maio e agosto de 2001), algumas vezes não estavam disponíveis para acesso, indicando falta de manutenção do sistema. Além disso, a comunicação com o usuário restringia-se a um único correio eletrônico.

Algumas estruturas mais complexas dispunham de dados detalhados sobre

a empresa, enfatizando seus recursos didáticos e tecnológicos; possuíam informativos – realimentados periodicamente – sobre eventos e promoções e, sempre que seu endereço era acessado, estava disponível e atualizado. A comunicação com o internauta se processava de duas formas: uma página onde havia um formulário com a mensagem e o seu endereço eletrônico, para envio posterior da resposta da instituição, e uma relação de endereços eletrônicos divididos por setor, propiciando agilização e contato mais direto com o setor relacionado.

Vários *sites* de nível avançado demonstravam uma utilização máxima dos recursos disponíveis na Internet, porque, além de possuírem todos os itens mencionados, também disponibilizavam informações sobre a prestação de serviços à comunidade, divulgando-as por meio de jornais ou revistas virtuais, convites para participação em eventos e disponibilização de programas de computador. Seu grau de interatividade ultrapassava o universo de alunos e internautas diretamente interessados, pois ampliava a comunicação para seus professores e otimizava o processo de comunicação interno com todos os setores da instituição, principalmente com a secretaria, facilitando a entrada de dados acadêmicos – notas e faltas, por exemplo, enviados de qualquer lugar com conexão à Internet. Além disso, pelo correio eletrônico, podiam-se dirimir as dúvidas e divulgar informações, inclusive realizar a inscrição para o processo seletivo da instituição.

Considerações finais

O atual contexto social, histórico e econômico, pautado pela globalização, e o avanço dos meios de informação e comunicação têm cultivado a qualificação profissional como um requisito de sobrevivência no mercado de trabalho. As instituições de ensino estão diante de uma crescente demanda de pessoas que, para conseguirem emprego ou melhorarem sua situação profissional, investem em formação.

Este aumento da demanda gera um desafio para as áreas administrativas das IES: adequar a estrutura comunicativa da instituição ao crescente aumento do número de alunos, pois sem uma tecnologia capaz de agilizar o processo de comunicação entre usuários e administração, administradores e professores, estudantes e docentes, os recursos humanos necessários ao atendimento se tornam onerosos.

A organização estrutural dos *sites* avaliados evidencia diferentes níveis de

interatividade com o internauta, considerados de nível máximo de interação aqueles que dispõem de processo seletivo *on line* e ampliam a comunicação entre professores e instituição via Internet, agilizando a divulgação de notas dos alunos em tempo real.

Quanto ao volume e tipo de informação disponível, a variação partiu da simples exposição dos cursos e endereço da instituição, até chegar a um volume mais abrangente de informações que incluem, por exemplo, revistas virtuais.

A importância da comunicação entre a instituição de ensino e seus alunos, funcionários e candidatos ao processo seletivo é fundamental para uma gestão que se ajuste às mudanças que as estruturas externas de comunicação têm apresentado e aos conseqüentes impactos endógenos. Nesse contexto, o uso da Internet como ferramenta privilegiada no processo de comunicação não constitui um 'luxo', mas uma necessidade competitiva, um investimento no presente e no futuro, que permite não só a otimização da troca de informações e a ampliação do conhecimento da instituição no mercado de ensino superior, como também a possibilidade de um aumento na produtividade e na qualidade dos serviços por ela prestados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura*. Trad. Roneide Venâncio Majer. 4. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. v. 1.
- MAÑAS, A. Vico. *Administração de sistemas de informação*. São Paulo: Érica, 1999.
- PENNA, A. Gomes. *Comunicação e linguagem*. Rio de Janeiro: Eldorado Tijuca, 1976.
- PEREIRA, Érika Cristiane Osório & ERDMANN, Rolf Hermann. A evolução do planejamento e controle e o perfil do gerente da produção. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Niterói, n. 18, 1998. *Anais...* Niterói: UFFETEP, 1998. CD-ROM.
- PRETTO, Nelson. Escola, computadores e o novo milênio. *A Tarde*. Publicado em 9/2/1996. [on line] Disponível no endereço <http://www.ufba.br/~pretto/tex->