

# COMUNICAÇÃO ACADÊMICA: UM ESTUDO DE CASO NO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UTFPR

**Danieli Wegermann (1); Larissa Viapiana Kroetz (1) & Débora Cristiane Bertoldi (1)**

(1) Acadêmicas do 4º Ano do Curso de Administração da Universidade Tecnológica do Paraná, Campus Pato Branco.

danieliwegermann@yahoo.com.br; dcristianebertoldi@yahoo.com.br;  
larissaviapiana@gmail.com;

**Resumo** – Este artigo apresenta um estudo de comunicação acadêmica, realizado em agosto de 2006, na turma do quarto ano do Curso de Bacharelado em Administração, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR. Utilizou-se a observação direta extensiva, através de questionário semi-estruturado, e também a pesquisa em fontes secundárias. Os resultados obtidos apontaram que o correio eletrônico é o meio mais utilizado na turma, e que a maior parte dos acadêmicos está satisfeita com a comunicação.

**Palavras-Chave** – comunicação acadêmica, sistemas de informação, meios de comunicação, satisfação.

# **COMUNICAÇÃO ACADÊMICA: UM ESTUDO DE CASO NO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UTFPR**

## **1. INTRODUÇÃO**

Este artigo apresenta os resultados de um estudo da comunicação entre os acadêmicos do quarto ano do Curso de Bacharelado em Administração, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR, realizado em 2006.

Os principais objetivos desse estudo foram: identificar os meios de comunicação utilizados e levantar a satisfação dos acadêmicos quanto a esses meios.

## **2. MATERIAIS E MÉTODOS**

Para que os objetivos do estudo fossem atingidos, a pesquisa realizada foi tanto quantitativa quanto qualitativa, pois, para Tachizawa e Scaico, o levantamento e análise dos atuais sistemas de informação podem se dar tanto sob aspectos quantitativos, como custos e recursos, quanto sob aspectos qualitativos, como satisfação das necessidades dos usuários (1997, p. 274).

Adotou-se a observação direta extensiva, através da aplicação de questionário semi-estruturado, em uma amostra significativa do universo, correspondendo a aproximadamente 82% deste.

Sendo o questionário um dos principais instrumentos de pesquisa direta, optou-se pelo seu uso para assegurar a não interferência das pesquisadoras na coleta e nos resultados, uma vez que as mesmas pertencem à turma em questão.

Conforme Marconi e Lakatos (1999, p. 100), o questionário “é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. Por isso, a aplicação

dos questionários à turma deu-se através de um professor, devidamente orientado pelas alunas-pesquisadoras sobre a proposta e objetivos do trabalho.

Utilizou-se também fonte secundária, através de pesquisa bibliográfica em autores das áreas de Sistemas de Informação Gerencial, Administração, Comunicação e Sociologia.

Coletados os dados primários e secundários, passou-se à análise dos mesmos, conforme os objetivos propostos, o que gerou os resultados e discussões deste artigo.

Pretende-se dar continuidade a esse estudo futuramente, expandindo a amostra a todas as turmas do Curso, a fim de verificar se os resultados se assemelham aos já obtidos. Caso a pesquisa seja realizada com sucesso no Curso, poderá ser estendida aos outros cursos da Universidade, bem como a outras Instituições de Ensino Superior.

### **3. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

O Curso de Administração da UTFPR, em 2006, é composto por quatro turmas com duração prevista de cinco anos letivos e uma turma de quatro anos. Nesses anos, em cada turma, os alunos transmitem e absorvem mensagens necessárias à realização de suas atividades, quer sejam trabalho acadêmico, concretização de sua aprendizagem ou convívio social de forma geral.

Segundo Perry, citado por Penteado (1982, p. XIII), “a capacidade dos homens para viver juntos e coordenar esforços, evitando conflitos ruinosos, é determinada em grande parte, por suas aptidões para a Comunicação correta”.

A comunicação humana é composta por quatro elementos básicos: o transmissor, o receptor, a mensagem e o meio. E, ainda segundo Penteado (1982, p. 10), “a dinâmica desses elementos, a sua movimentação coerente permitem o intercâmbio de idéias e constituem o circuito da Comunicação humana”.

E, se o próprio circuito da comunicação e o intercâmbio das idéias se dão pela dinâmica e pela movimentação, Peruzzolo (1972, p. 42) nos diz que “os conteúdos das mensagens trocadas

pelos homens importam menos que os veículos utilizados para esses intercâmbios”, ou seja, os meios são a base do processo de comunicação. Isso, pois, se um transmissor possuir uma mensagem e desejar transmiti-la a um receptor, deverá encontrar o meio de fazê-lo. Sem o meio, a mensagem ficará retida ao transmissor e invalidará todo o processo. Dessa forma, nem a fonte, nem o destino, e nem se quer a própria mensagem tem sentido por si só. Somente em coexistência com o meio é que se tornam efetivos.

Analisando os dados coletados na turma do quarto ano de Administração da UTFPR, em 2006, as autoras verificaram que, em relação às informações compartilhadas pela turma, aproximadamente 53% delas são referentes aos temas: conteúdos e materiais das aulas, trabalhos (datas e propostas), aulas (horários e permutas), festas, entretenimento e recados.

Para a troca de tais informações, os meios mais utilizados são: o correio eletrônico ou *e-mail*, por 74% da turma, a conversa com os colegas, por 16% da turma, e os *softwares* de mensagens instantâneas, por 10% da turma. O correio eletrônico, que é o meio de maior adesão, é utilizado diariamente por 48% da turma.

Aproximadamente 84% dos pesquisados estão satisfeitos com a forma pela qual são recebidas e enviadas informações da turma. Foram apontados como principais motivos de satisfação a acessibilidade/praticidade, a frequência de atualização e a confiabilidade. Como principal motivo de insatisfação foi indicada a insuficiência de informações.

O correio eletrônico foi apontado por 50% da amostra como o meio mais eficaz a ser utilizado por toda a turma. O comunicado público em sala foi apontado como o meio não-eletrônico mais eficaz para tal (62,5% da amostra).

#### 4. CONCLUSÕES

As autoras puderam observar, nos resultados obtidos, que os alunos não mencionaram novo meio de transmissão de informações que ainda não estivesse em uso pela turma, como, por exemplo, um site específico para este fim.

Também verificou-se que os meios mais utilizados não são comuns a todos os acadêmicos, e sim a apenas aproximadamente metade da turma diariamente, o que ocasiona a possível perda do acesso às informações de interesse comum, a qualquer tempo e sem prejuízos.

Esse é um fator gerador de possíveis ruídos na comunicação, podendo, por exemplo, um acadêmico perder datas, eventos, deixar de receber conteúdos importantes e demais enriquecimentos cognitivos. Isso também pode gerar o empobrecimento das relações sociais, além de poder gerar dúvidas ou divergências devido a informações conflitantes.

Como a insuficiência de informações foi apontada por mais de um terço da amostra como fator de insatisfação em relação aos meios utilizados, uma verificação nos métodos de alimentação e tipos de fontes do mesmo revela-se útil.

Assim sendo, uma intervenção no sentido de se aprimorar os métodos já existentes e utilizados, ou, de se desenvolver novos meios, provavelmente seria benéfica.

Dessa forma, torna-se ainda mais válida a continuidade da pesquisa nas demais turmas do Curso, para se proceder a verificação de repetição, ou não, dos resultados obtidos. Se dados se repetirem, far-se-á necessária uma análise de melhorias de processo. Do contrário, se revelará um caso isolado, que merece estudo e tratamento específicos.

## 5. REFERÊNCIAS

MARCONI, M.A; LAKATOS, E.M. Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

PENTEADO, J. R. W. A técnica da comunicação humana. 8. ed. São Paulo: Pioneira, 1982.

PERUZZOLO, A. C. Comunicação e cultura. Porto Alegre: Sulina, 1972.

TACHIZAWA, T; SCAICO, O. Organização flexível: qualidade na gestão por processos. São Paulo: Atlas, 1997.