

# **Tecnologias Digitais para setores de comunicação de universidades públicas estaduais brasileiras**

Luiz Eduardo Schmitt  
Administrador e jornalista  
Mestre em Administração  
Coordenador Secom/Udesc



# Introdução



**Tecnologias digitais:** transformações na Comunicação Organizacional

**Influência das TICs e das TDICs:** revolução no relacionamento entre pessoas e organizações, com o aprimoramento das trocas de mensagens por meio de computadores – “sociedade da informação”  
(*Castells, 1999; Pinochet, 2014*)

**Impactos na Comunicação Organizacional:** interatividade, multimedialidade, hipermedialidade, inteligência organizacional (*Bueno, 2009; Corrêa, 2005*).

# Introdução

- **Comunicação Organizacional e tecnologias digitais nos setores de comunicação das universidades:** um grande desafio
- Gestores das áreas precisam estar atentos às atualizações, aos novos recursos, mesmo com equipe enxuta
- Muitos estudos sobre TDCIs nas universidades, mas ligados ao ensino. Poucos com foco nos setores de comunicação

# Objetivo geral da pesquisa

**Desenvolver proposta** com Tecnologias Digitais para os setores de comunicação de universidades públicas estaduais brasileiras.

**WhatsApp:** TIDC usada na Udesc



# Ferramentas digitais



**Apps de troca instantânea de mensagens**



**Blogs corporativos**



**Podcasts**



**Business Intelligence (BI)**



**Redes sociais digitais**



**Análise BigData**



**Redes sociais corporativas**



**Videochamada/ videoconferência**



**Plataformas de vídeo**



**Plataformas marketing digital**

# ■ Metodologia da pesquisa

**Método:** levantamento envolvendo coleta e descrição de dados para observar o estado atual de um fenômeno (Apolinário, 2004)

**Universo da pesquisa:** todos os gestores de comunicação das 39 universidades públicas estaduais brasileiras

# Metodologia

**1) Pesquisa descritiva e exploratória:** análise documental, pesquisa bibliográfica e revisão estado da arte

**2) Instrumento de coleta:** questionário online via plataforma Microsoft Forms

Aproximação com **Abrium**

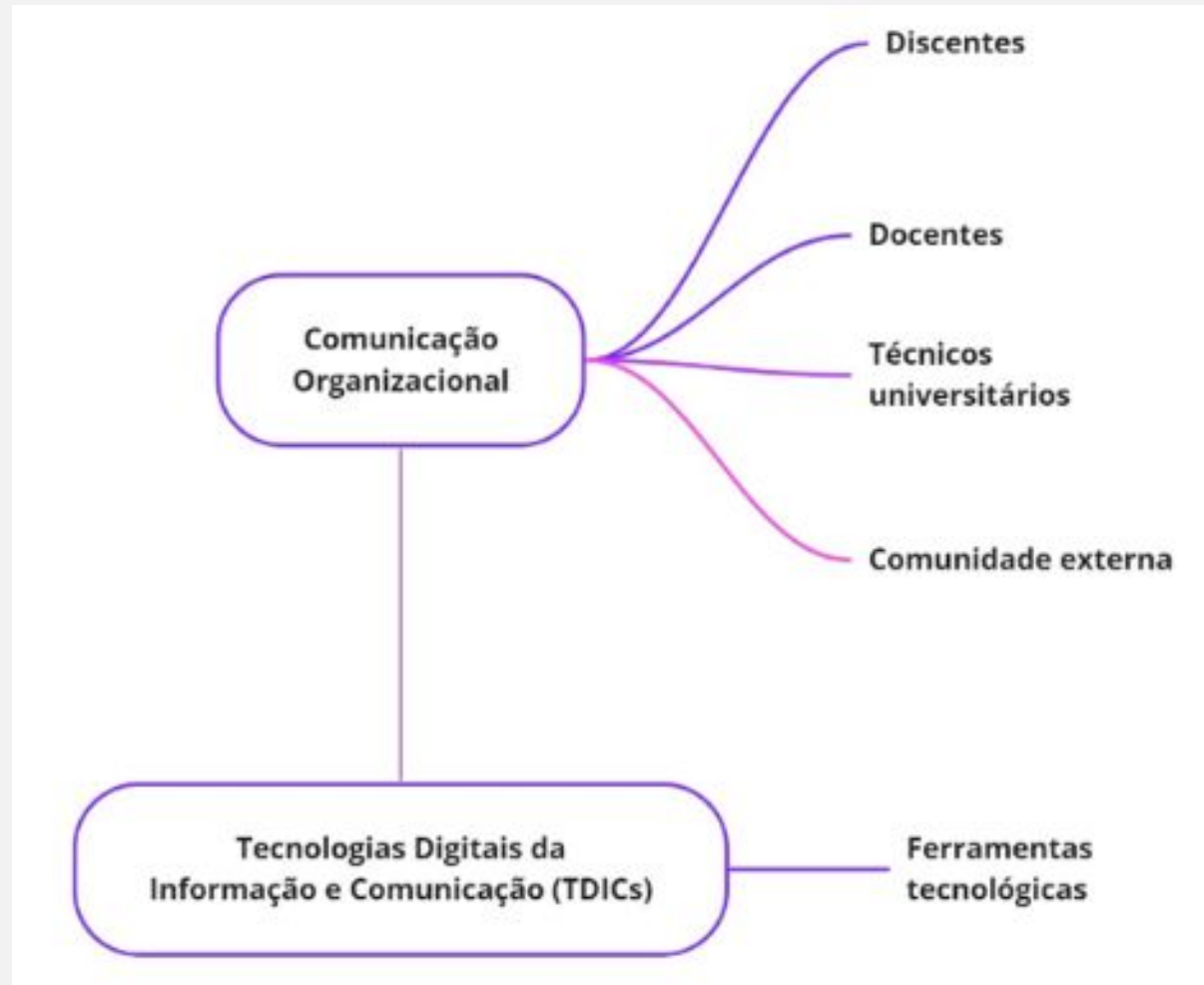
Contatos por e-mail, WhatsApp e redes sociais digitais das instituições

## Tecnologias digitais para setores de comunicação de universidades públicas estaduais

Este questionário faz parte da dissertação com o tema "Tecnologias digitais para setores de comunicação de universidades públicas estaduais brasileiras" e é direcionado a gestores que atuam na área nessas instituições. O estudo integra o curso de Mestrado Profissional em Administração no Centro de Ciências de Administração e Socioeconômicas (Esag) da Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc).

A pesquisa tem por objetivo **desenvolver uma proposta com tecnologias digitais para servir de referência aos setores de comunicação de universidades públicas estaduais brasileiras**. Para isso, pretende-se identificar ferramentas e recursos de TDICs (Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação) em uso por esses setores para comunicação com discentes, docentes, técnicos e comunidade externa.

# Modelo de análise





# Resultados da pesquisa

## 1. Caracterização dos respondentes

2. Qual o seu cargo dentro da universidade estadual?

● Técnico universitário	24
● Professor universitário	6
● Outro	11



3. Há quanto tempo atua no setor de comunicação da instituição de ensino superior estadual?

[Mais Detalhes](#)

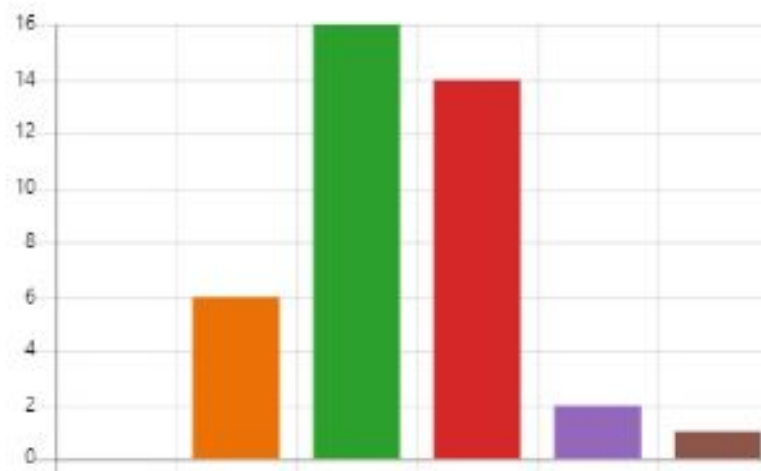
● Menos de 1 ano	1
● Entre 1 e 3 anos	6
● Entre 3 e 5 anos	9
● Entre 5 e 10 anos	8
● Mais de 10 anos	15



# Resultados da pesquisa

## 1. Caracterização dos respondentes

5. Qual o seu nível de escolaridade?

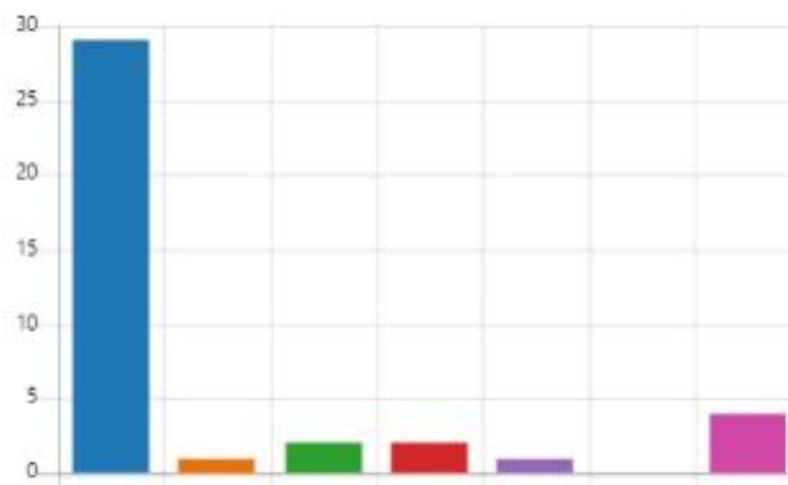


# Resultados da pesquisa

## 1. Caracterização dos respondentes

6. Qual a área predominante da sua formação profissional?

	Jornalismo	29
	Administração	1
	Relações Públicas	2
	Publicidade e propaganda	2
	Design	1
	Tecnologia da Informação (TI)	0
	Outra	4



# Resultados da pesquisa

## 1. Resumo da caracterização dos respondentes

60% são técnicos universitários

40% atuam há mais de dez anos no setor

Especialização e Mestrado predominam

Média de idade: 42 anos

74,3% tem formação em jornalismo

# Resultados da pesquisa

## 2. Caracterização dos setores de comunicação

8. Quantos servidores/colaboradores atuam dentro da estrutura do setor de Comunicação da sua universidade? (considerar apenas o setor de comunicação central, não contabilizar estagiários e bolsistas)

● Até 5 pessoas	13
● Entre 5 e 10 pessoas	13
● Entre 10 e 15 pessoas	4
● Entre 15 e 20 pessoas	4
● Mais de 20 pessoas	5



# Resultados da pesquisa

## 2. Resumo da caracterização dos setores de comunicação

66% dos setores tem entre 1 a 10 servidores

Apenas oito gestores informaram não terem divisões específicas no setor

Ampla variação de nomenclatura de subsectores

Existência de subdivisão formal no setor independe do porte da universidade

56% mantêm uma subdivisão ou servidor responsável pela gestão das TDICs no setor

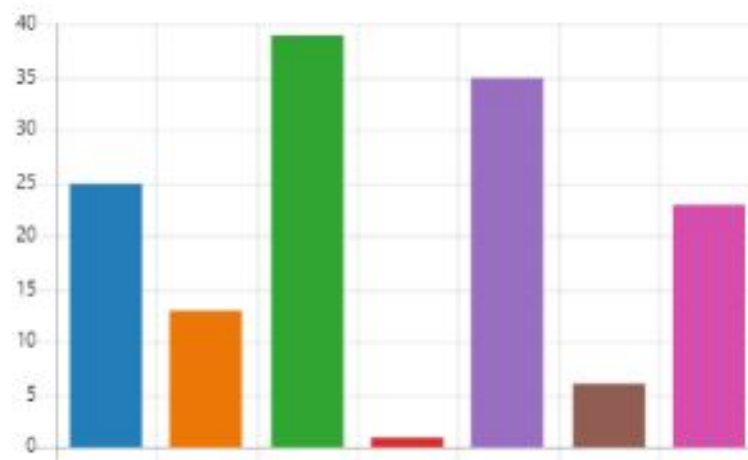
# Resultados da pesquisa

## Recursos de TDICs utilizados: estudantes

11. Quais dos recursos/ferramentas de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs) são utilizados pelo setor de Comunicação para informar e interagir com estudantes da instituição?

[Mais Detalhes](#)

● Aplicativos de troca instantân...	25
● Podcasts	13
● Redes sociais digitais (Ex: Face...	39
● Redes sociais digitais corporat...	1
● Plataformas de vídeo (Ex: Yout...	35
● Blogs corporativos	6
● Videochamada/videoconferên...	23



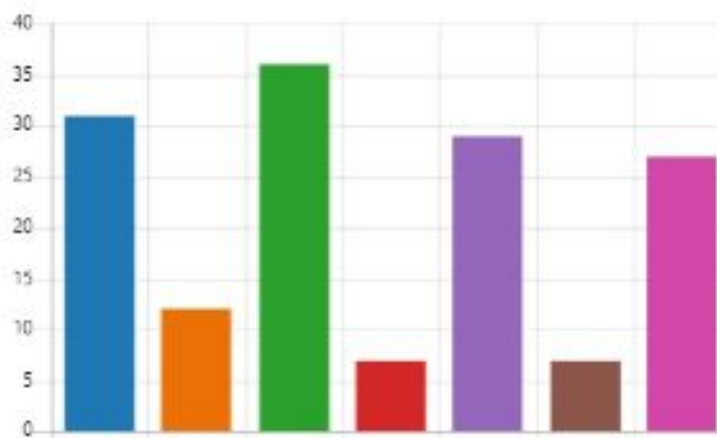
**Outros recursos citados:** e-mail, site institucional, newsletters, revistas eletrônicas, apps para celular, e o sistema de gestão acadêmica.

# Resultados da pesquisa

## Recursos de TDICs utilizados: técnicos

15. Quais dos recursos/ferramentas de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs) são utilizados pelo setor de Comunicação para informar e interagir com técnicos universitários da instituição.

● Aplicativos de troca instantân...	31
● Podcasts	12
● Redes sociais digitais (Ex: Face...	36
● Redes sociais digitais corporat...	7
● Plataformas de vídeo (Ex: Yout...	29
● Blogs corporativos	7
● Videochamada/videoconferên...	27



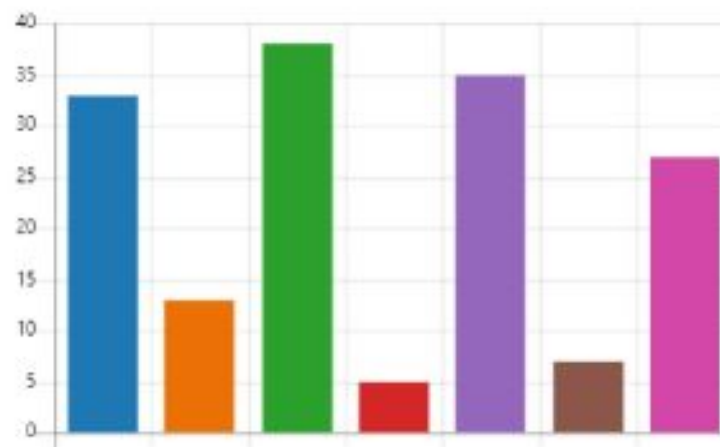


# Resultados da pesquisa

## Recursos de TDICs utilizados: docentes

13. Quais dos recursos/ferramentas de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs) são utilizados pelo setor de Comunicação para informar e interagir com docentes da instituição.

● Aplicativos de troca instantân...	33
● Podcasts	13
● Redes sociais digitais (Ex: Face...	38
● Redes sociais digitais corporat...	5
● Plataformas de vídeo (Ex: YouT...	35
● Blogs corporativos	7
● Videochamada/videoconferên...	27

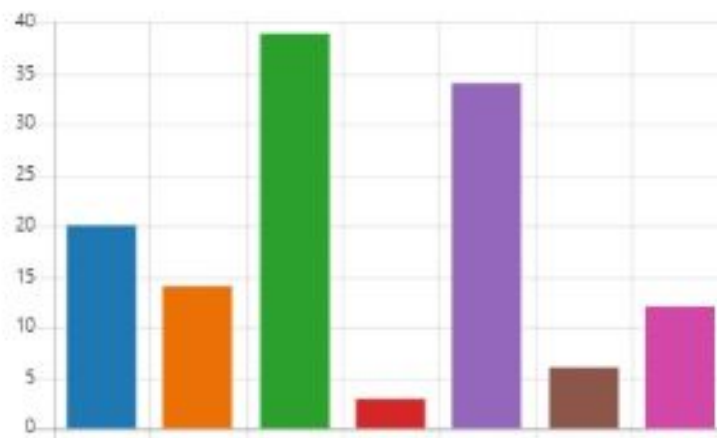


# Resultados da pesquisa

## Recursos de TDICs utilizados: com. externa

17. Quais dos recursos/ferramentas de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs) são utilizados pelo setor de Comunicação para informar e interagir com a comunidade externa da instituição.





● Aplicativos de troca instantân...	20
● Podcasts	14
● Redes sociais digitais (Ex: Face...	39
● Redes sociais digitais corporat...	3
● Plataformas de vídeo (Ex: Yout...	34
● Blogs corporativos	6
● Videochamada/videoconferên...	12



# Resultados da pesquisa

## Recursos adicionais de TDICs

19. No setor de Comunicação da sua universidade, você utiliza algumas das tecnologias digitais abaixo?

	Plataformas de Business Inteli...	2
	Ferramentas de análise do Big...	20
	Plataformas de gestão de mar...	4
	Plataformas de clipagem de n...	25



# Resultados da pesquisa

## Síntese dos recursos de TDICs utilizados

Redes sociais digitais são utilizadas com uma leve vantagem para estudantes e comunidade externa.

Apps de troca de mensagens são utilizados mais para públicos internos, como professores e técnicos.

Podcasts são usados mais voltados à comunidade externa.

Nas plataformas de vídeo, o uso é um pouco mais intenso voltado a estudantes e professores.

Quanto a outros recursos citados pelos gestores, o site, o e-mail institucional e as revistas eletrônicas foram os mais lembrados, para todos os públicos, assim como os sistemas de gestão acadêmica e até a Ouvidoria.

# Proposta de TDICs

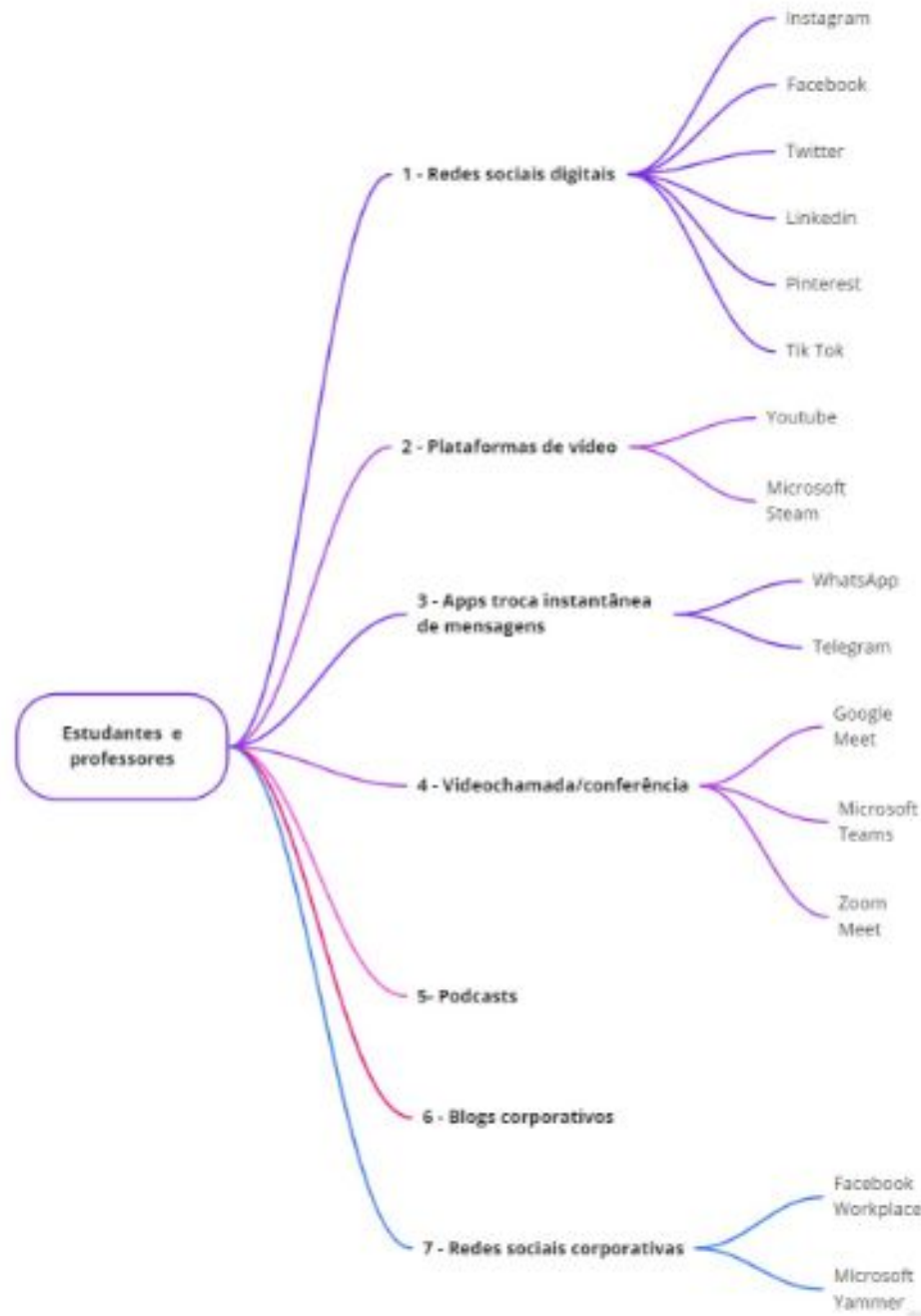
**Uma proposta para cada público:** estudantes, professores, técnicos universitários e comunidade externa.

**Fundamentação:** referencial teórico e resultados da pesquisa de campo.

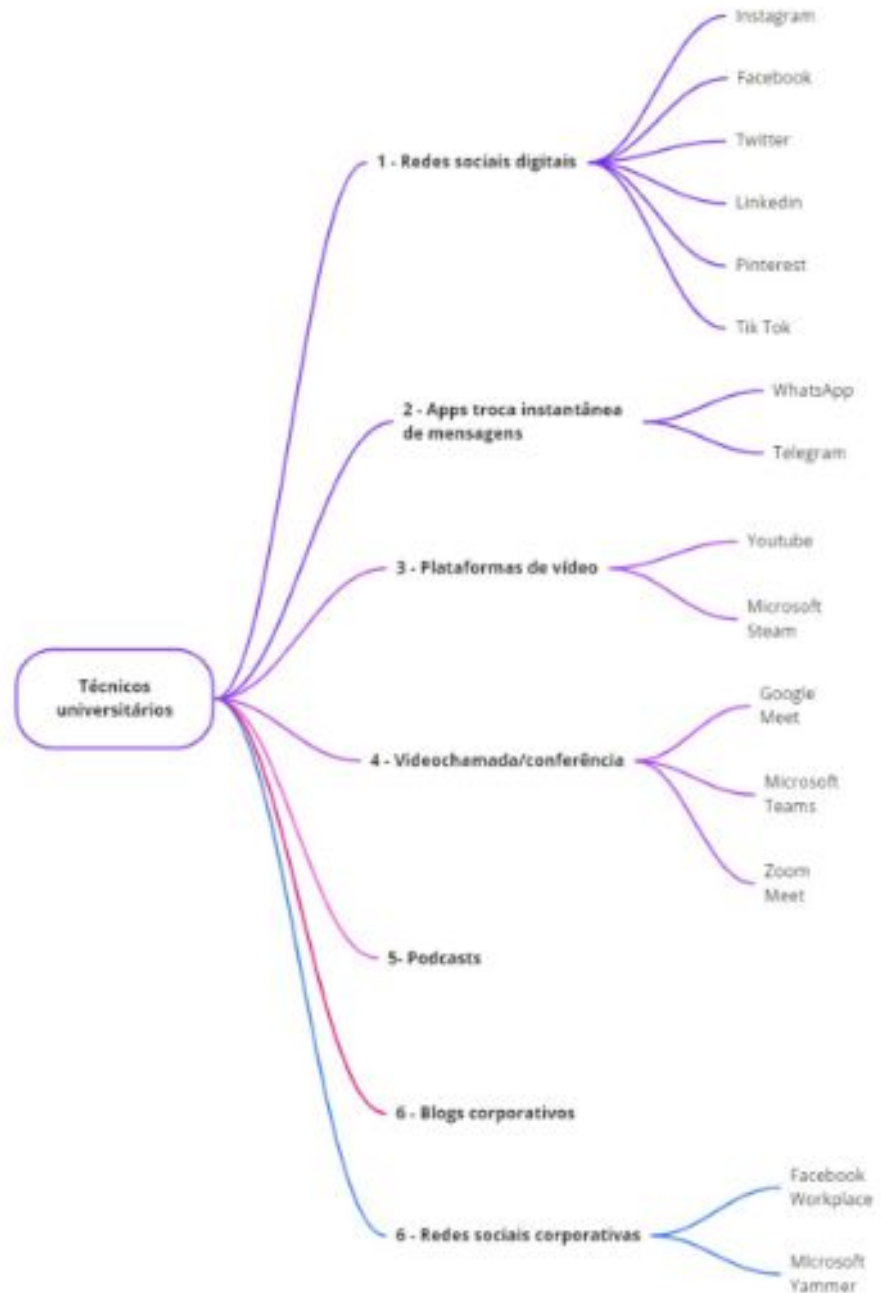
**Indicações:** ferramentas a serem priorizadas pelos gestores para comunicação com cada público-alvo.

**Decisão do gestor:** analisar contexto da IES, realidade e estrutura do setor de comunicação.

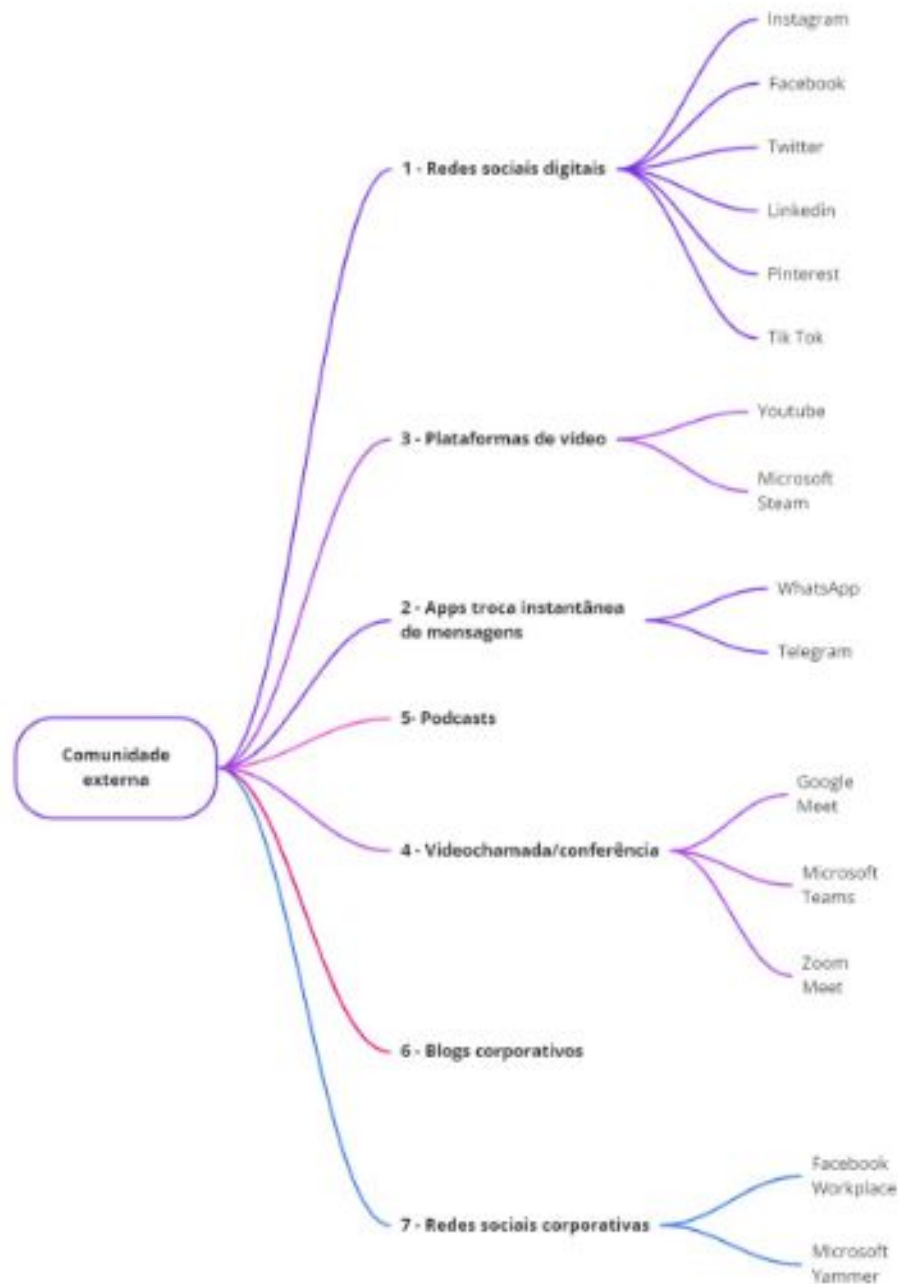
# Alunos e docentes



# Técnicos



# Comunidade externa





# Proposta de TDICs

<b>Público-alvo</b>	<b>Outros recursos de TDIC</b>
Estudantes	E-mail, newsletter, revista eletrônica, site, aplicativos próprios, sistema de gestão acadêmica, TV indoor, rádio, Ouvidoria, plataforma de streaming
Docentes	E-mail, newsletter, revista eletrônica, site, sistema de gestão acadêmica, aplicativos para celular, rádio, Ouvidoria
Técnicos universitários	E-mail, revista eletrônica, site, sistema de gestão acadêmica, aplicativo para celular, rádio, Ouvidoria
Comunidade externa	E-mail, site, revista eletrônica, telefone, site, aplicativos próprios, rádio, TV Web

# Proposta de TDICs

Recurso	Descrição
Plataforma de clipagem de notícias	A clipagem, ou clipping, é o processo de monitoramento de notícias que permite aos gestores das empresas acompanhar informações de interesse veiculadas em notícias na imprensa (rádio ou televisão), no jornal impresso ou na internet. Atualmente há ferramentas tecnológicas que oferecem aos usuários consultas rápidas e objetivas. (LEMOS, BARBOSA, BORGES; 2011)
Ferramentas de análise do Big Data	Plataformas que permitem utilizar dados do Big Data para ajudar na tomada de decisão e nas estratégias de comunicação, tais como número de clicks e formas de navegação, além de textos, comentários, áudios, entre outros conteúdos na internet (JUNIOR, 2019)
Plataformas de gestão de marketing digital	Plataformas para gestão de marketing digital e de conteúdo, para o gerenciamento de atividades na área e automação de estratégias online (GUIMARÃES; MONTEIRO, 2019)
Plataformas de Business Intelligence	Plataformas para análise e entrelaçamento de dados, para potencializar relacionamentos da organização com os seus públicos (CORRÊA, 2021).

# Conclusão

**Presença das TDICs:** transformação digital nos setores de comunicação das universidades

**Redes sociais digitais:** referencial teórico e resultados da pesquisa de campo.

**Proposta:** ferramentas a serem priorizadas pelos gestores para comunicação com cada público-alvo.

**Decisão do gestor:** analisar contexto da IES, realidade e estrutura do setor de comunicação.

**Estudos futuros:** estudar setores de comunicação de universidades federais e particulares no Brasil



**UDESC – Universidade do Estado de  
Santa Catarina**

[www.udesc.br](http://www.udesc.br)

[www.facebook.com/udesc](https://www.facebook.com/udesc)

[www.instagram.com/udesc.oficial](https://www.instagram.com/udesc.oficial)

(48) 3664-8006

Rua Madre Benvenuta, 2007, Itacorubi  
Florianópolis - SC  
CEP 88035-901