

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM GESTÃO E AVALIAÇÃO
DA EDUCAÇÃO PÚBLICA

SÍLVIA REGINA NETTO

**BACHARELADO INTERDISCIPLINAR EM CIÊNCIAS HUMANAS:
UM ESTUDO DE CASO SOBRE COMUNICAÇÃO**

JUIZ DE FORA

2019

SÍLVIA REGINA NETTO

**BACHARELADO INTERDISCIPLINAR EM CIÊNCIAS HUMANAS:
UM ESTUDO DE CASO SOBRE COMUNICAÇÃO**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a conclusão do Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública, da Faculdade de Educação da Universidade Federal de Juiz de Fora, para obtenção do título de Mestre em Gestão e Avaliação da Educação Pública.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Flávio Neubert

JUIZ DE FORA

2019

Ficha Catalográfica

SÍLVIA REGINA NETTO

**BACHARELADO INTERDISCIPLINAR EM CIÊNCIAS HUMANAS:
UM ESTUDO DE CASO SOBRE A COMUNICAÇÃO**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a conclusão do Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública, da Faculdade de Educação da Universidade Federal de Juiz de Fora, para obtenção do título de Mestre em Gestão e Avaliação da Educação Pública.

Aprovada em:

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Luiz Flávio Neubert
Orientador

Prof. Dr.
Universidade Federal de

Prof. Dr.
Universidade Federal de

*À minha família, que nunca me faltou!
Ao meu filho e à minha mãe, em especial,
porque sem eles nada tem significado!*

AGRADECIMENTOS

Agradecer é necessário! Obrigada a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a elaboração desta dissertação, compartilharam as dificuldades e, acima de tudo, tiveram paciência. Altemir José Gonçalves Barbosa, pelo incentivo e cooperação. Ao orientador Luiz Flávio Neubert, pela parceria. Para Priscila Campos Cunha, um agradecimento em letras maiúsculas!

Agir, eis a inteligência verdadeira. Serei o que quiser. Mas tenho que querer o que for. O êxito está em ter êxito, e não em ter condições de êxito. Condições de palácio tem qualquer terra larga, mas onde estará o palácio se não o fizerem ali?
Fernando Pessoa

RESUMO

Esta pesquisa, realizada no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora, teve como objetivo analisar os efeitos decorrentes das lacunas existentes na comunicação entre a Secretaria do Instituto de Ciências Humanas e os alunos do curso de Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas. Os entraves à comunicação, nosso objeto de estudo, foram analisados a partir de dados coletados junto aos calouros, alunos egressos e concluintes do BACH/ICH e os servidores técnico-administrativos em educação lotados na Secretaria do ICH. A pergunta chave desta pesquisa se refere a quais são os efeitos e repercussões decorrentes das lacunas de comunicação entre a Secretaria do ICH e os alunos do Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas e o objetivo consiste na análise dos mesmos. Para tanto, questionários foram aplicados aos três grupos de sujeitos e o conjunto de informações assim obtido serviu para mapear a ocorrência dos entraves que impactam as experiências de calouros e alunos concluintes/egressos da instituição, bem como a rotina de trabalho no setor. Verificou-se que as informações necessárias aos discentes são disponibilizadas, mas que, de modo geral, não são adequadamente acessadas e/ou compreendidas. Também foi possível identificar que experiências anteriores podem facilitar a sua assimilação. Os resultados encontrados são corroborados pelo que descreve a literatura. Medidas como a implementação de fóruns virtuais de discussão, a construção de um manual do aluno do ICH e a criação de um conselho local de graduação, entre outras, são propostas elaboradas a partir desta pesquisa para que se possa, em primeira instância, minimizar as dificuldades e, em última análise, favorecer os trâmites administrativos e o trabalho diário dos servidores lotados no ICH, além de repercutir positivamente no encaminhamento acadêmico dos discentes.

Palavras-chave: Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas. Comunicação. Calouros.

ABSTRACT

This research, done in the Universidade Federal de Juiz de Fora, had the objective of analyzing the resulting effects of the existence of gaps in the communication between the Secretaria do Instituto de Ciências Humanas and the students of Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas. The obstacles to communication, our object of study, were analyzed from data collected from freshmen, students and graduates of Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas and the administrative technicians in education allocated in the ICH secretary. The key question of this research refers to the effects and repercussions resulting from communication gaps between the ICH Secretariat and the students of the Interdisciplinary Bachelor in Human Sciences and the objective is to analyze them. Questionnaires were applied to the three groups of subjects and the set of information thus obtained served as a mapping for the occurrence of these obstacles, which impact the experiences of freshmen and graduates of the institution, as well as the routine of work in the sector. It has been found that the necessary information is available, but that in general they are not adequately accessed or understood. It was also possible to identify that previous experiences can favour their assimilation. The results are corroborated by what is described in the literature. Measures such as the implementation of virtual discussion forums, the ICH student manual and the creation of a local graduation council, among others, are proposals, elaborated based on this research, so that in the first instance, it can minimize the difficulties and, ultimately, favour the administrative procedures and the daily work of the servitors allocated in the ICH, as well as to have a positive repercussion in the academic referral of the students.

Keywords: Interdisciplinary Bachelor in Human Sciences. Communication. Freshman.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Sobre a percepção da ausência de informações/orientações	72
Quadro 2 - Sugestões para a melhoria da comunicação	73
Quadro 3 - Síntese dos resultados e seus encaminhamentos	80
Quadro 4 - Ação 1: Utilizando aparelhos de TV	84
Quadro 5 - Ação 2: Manual do aluno do ICH	86
Quadro 6 - Ação 3: Fala calouro!	88
Quadro 7 - Ação 4: Conselho Local de Graduação	90
Quadro 8 - Ação 5: Fórum administrativo de graduação	91

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Características e percepções dos TAEs do ICH – 2018	41
Tabela 2 - Motivos das alterações nas rotinas dos TAEs do ICH – 2018	42
Tabela 3 - Características dos calouros do BACH/ICH em 2017/2 e 2018/1 (n=151)	62
Tabela 4 - Perspectivas dos entrevistados para depois da conclusão do BACH (n=151)	64
Tabela 5 - Informações recebidas pelos alunos na ocasião da matrícula (n=151)	65
Tabela 6 - Grau de conhecimento sobre locais do ICH/UFJF (n=151)	66
Tabela 7 - Sobre o conhecimento dos setores da UFJF (n=151)	67
Tabela 8 - Conhecimento do calouro sobre os sítios eletrônicos da UFJF (n=151)	67
Tabela 9 - Sobre conseguir a informação que buscava nos sites da UFJF consultados (n=151)	68
Tabela 10 - Características dos egressos e concluintes de 2018/1 do BACH (n=105)	69
Tabela 11 - Perspectivas dos egressos e concluintes em 2018/1 para depois da conclusão do BACH (n=105)	70
Tabela 12 - Medida de “sucesso” na formação: se o egresso finalizou e o concluinte finalizará o BACH no tempo previsto (até 5 semestres letivos ou 2,5 anos) (n=105)	70
Tabela 13 - Grau de concordância sobre afirmações relativas à comunicação e acesso à informação entre a instituição e o aluno (n=105)	71

LISTA DE ABREVIATURAS

BACH/ICH	Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas da Universidade Federal de Juiz de Fora
BI	Bacharelado Interdisciplinar
CA	Centro Acadêmico
CAEd	Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação
CDARA	Coordenação de Assuntos e Registros Acadêmicos
CGCO	Centro de Gestão do Conhecimento
CLG	Conselho Local de Graduação
CPA	Centro de Psicologia Aplicada
DA	Diretório Acadêmico
DRI	Diretoria de Relações Internacionais
EM	Ensino Médio
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
IAD	Instituto de Artes e Design
ICB	Instituto de Ciências Biológicas
ICE	Instituto de Ciências Exatas
ICH	Instituto de Ciências Humanas
ICHL	Instituto de Ciências Humanas e Letras
IES	Instituição de Ensino Superior
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
Fies	Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior
MEC	Ministério da Educação
Pism	Programa de Ingresso Seletivo Misto
PPP	Projeto Político Pedagógico
PROAE	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis
PROGRAD	Pró-Reitoria de Graduação
Prouni	Programa Universidade para Todos
RAG	Regimento Acadêmico
Reuni	Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
SIGA	Sistema Integrado de Gestão Acadêmica
SISU	Sistema de Seleção Unificada
TAEs	Técnicos-administrativos em Educação
TI	Tecnologia da Informação
UFJF	Universidade Federal de Juiz de Fora

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
1 O BACHARELADO INTERDISCIPLINAR EM CIÊNCIAS HUMANAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, O INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E A COMUNICAÇÃO	22
1.1 A UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA	23
1.1.1 O Instituto de Ciências Humanas	26
1.1.2 A Secretaria do Instituto de Ciências Humanas	28
1.2 O BACHARELADO INTERDISCIPLINAR EM CIÊNCIAS HUMANAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA	31
1.3 DESAFIOS NA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL ENTRE SECRETARIA DO ICH E ALUNOS DO BACH/ICH	37
2 UNIVERSIDADE, BUROCRACIA E COMUNICAÇÃO: REFERENCIAL TEÓRICO, METODOLOGIA E ANÁLISE DO CASO	45
2.1 REFERENCIAL TEÓRICO	45
2.1.1 Universidade e os desafios dos calouros	46
2.1.2 Burocracia	51
2.1.3 A comunicação e sua função	53
2.2 METODOLOGIA	57
2.2.1 Instrumentos de pesquisa	59
2.2.2 Procedimentos de coleta de dados	60
2.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS	61
2.3.1 Dados dos questionários dos ingressantes	61
2.3.2 Dados dos questionários dos concluintes e egressos	68
2.3.3 Análise dos resultados	75
3 BACHARELADO INTERDISCIPLINAR EM CIÊNCIAS HUMANAS: UM ESTUDO DE CASO SOBRA A COMUNICAÇÃO – UM PLANO DE AÇÃO	81
3.1 AS AÇÕES	83
3.1.1 Ação 1: Ampliação dos canais de comunicação	84

3.1.2 Ação 2: Criação do manual do aluno do ICH	85
3.1.3 Ação 3: Criação do “Fala calouro!”	87
3.1.4 Ação 4: Criação do Conselho Local de Graduação (CLG)	88
3.1.5 Ação 5: Criação do Fórum Administrativo de Graduação	91
CONSIDERAÇÕES FINAIS	93
REFERÊNCIAS	97
APÊNDICES	108

INTRODUÇÃO

A educação superior é a etapa final da educação formal no Brasil. Desde 1988, ano em que foi promulgada a Constituição Federal em vigência no país, ficou estabelecido que a educação é um direito de todos e que cabe à União sua oferta, regulação e avaliação. O documento também explicita a possibilidade de que ela seja oferecida tanto na rede pública quanto na privada (BRASIL, 1988).

Em atendimento ao proposto pela Constituição, há, segundo o Censo da Educação Superior de 2017, 296 Instituições de Ensino Superior (IES)¹ pertencentes à rede pública, sendo boa parte delas localizada na região Sudeste. Ainda de acordo com o levantamento, há 380.673 docentes atuando na educação superior brasileira, dos quais 44,5% (171.231) estão nas instituições públicas (INEP, 2018). Segundo as Notas Estatísticas do Ensino Superior, referentes ao ano de 2016, para o funcionamento das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), foram contabilizados nessa região cerca de 45.711 técnicos-administrativos em educação (TAEs), com níveis variados de formação acadêmica.

A Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), instituição pública de ensino superior situada em Juiz de Fora/MG, está localizada na região Sudeste e, como outras, passou por importantes transformações em seu passado recente. Foi fundada em 1960, reunindo unidades esparsas, e se desenvolveu no contexto das políticas educacionais vigentes.

As novas políticas públicas de expansão foram implantadas nos anos 2000. O Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni) é uma delas e trouxe mudanças significativas aos processos formativos dos discentes, com destaque para o surgimento dos cursos de Bacharelado Interdisciplinar (BI). Na UFJF, a adesão ao Reuni possibilitou a criação do Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas, curso que serve como referência para a elaboração desta pesquisa.

Os Bacharelados Interdisciplinares são cursos de graduação de característica generalista, que podem ser vinculados a outras carreiras em segundo

¹ São consideradas as Universidades, Institutos de Ciência e Tecnologia, Institutos Militares e Institutos de Educação Especial.

ciclo². Sua implantação como modelo de formação se dá em virtude da ampliação do número de vagas na rede pública de ensino superior, o que gerou sensíveis alterações nos perfis dos estudantes. Outro importante fator para a criação dos BIs a transformação dos modos de produção e circulação do conhecimento verificada nos últimos anos do século passado (BRASIL, 2010).

O Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas (BACH/ICH), ministrado nas dependências do Instituto de Ciências Humanas (ICH), teve início em 2010. O curso possui duas entradas anuais, ou seja, a cada período letivo ingressa uma nova turma de alunos. Comumente chamados de calouros, esses alunos chegam ao ensino superior sendo submetidos, logo no início da graduação, a transformações significativas em suas vidas, que decorrem de mudanças na estrutura escolar percebida na transição do ensino médio para o ambiente universitário.

Alguns autores, dentre eles Cunha e Carrilho (2005), reforçam a importância do ingresso do estudante no ensino superior, uma vez que esse é um período essencial para o devido desenvolvimento e ajuste à vida acadêmica. Em pesquisa realizada com um grupo de jovens universitários, Teixeira et al (2008) afirmam que os estudantes que têm êxito na integração social e acadêmica logo que iniciam a vida universitária terão maiores possibilidades de crescimento, pessoal e profissional.

Por ser este um período que apresenta algumas dificuldades, os alunos novatos, ou seja, os que acabaram de ingressar no ensino superior – denominados nesta pesquisa como calouros – por vezes, encontram obstáculos nos novos modos de agir e se relacionar com a vida estudantil logo no início da graduação.

É comum que, nas primeiras semanas do semestre letivo, muitos calouros procurem a Secretaria do ICH em busca de informações e encaminhamentos para demandas diversas. Muitos se mostram confusos e têm dificuldades no manejo de situações corriqueiras referentes a questões pedagógicas e/ou administrativas que circundam o percurso acadêmico.

As dúvidas se referem a horários, identificação de professores e locais das aulas. Não é raro que os calouros não saibam se estão efetivamente matriculados e em quais disciplinas. Com frequência, chegam atrasados por desconhecerem quais

² Nesse modelo, os primeiros estágios da formação superior acontecem no BI (primeiro ciclo) e os mais específicos, voltados para habilitação profissional, se dão em segundo ciclo (MACEDO; VERAS; de SÁ, 2012).

ônibus chegam ao ICH e seus horários ou em qual local são suas aulas. Há também os que precisam resolver pendências administrativas, como o trancamento de matrícula, dispensa de disciplinas, utilização de atestados médicos, dentre outras, mas ignoram o setor ao qual devem recorrer.

Um levantamento preliminar, realizado para a elaboração desta pesquisa, permitiu identificar que existe, de antemão, a disponibilização da maior parte das informações necessárias aos calouros. Na UFJF, tais informações são veiculadas pelos canais digitais, por meio de quadros de aviso e consulta direta a setores envolvidos nos diversos procedimentos acadêmicos e administrativos que perpassam o ensino superior.

Outro recurso importante na informação e instrumentalização dos calouros se dá a partir da transmissão informal de saberes procedimentais entre eles e seus pares. As conversas de corredor, encontros nos Centros Acadêmicos (CAs), cantinas e outros locais se constituem como caminhos representativos do aprendizado institucional. O compartilhamento das vivências e das normas vigentes no senso comum se dá de modo informal, sendo uma importante dimensão no cotidiano organizacional.

Entretanto, apesar da existência dos diversos meios e modos de comunicação, persiste uma dificuldade com relação aos trâmites burocráticos. Isso parece ocorrer em virtude da inadequada utilização e difusão das informações, o que se apresenta, nesta pesquisa, como um problema de comunicação entre os diversos segmentos institucionais e os alunos. Tais fatos acabam por desencadear dificuldades na gestão da unidade educacional e determinam, em algum momento, o deslocamento de servidores dos seus postos originais de trabalho para a recepção da Secretaria do ICH, assim como aumento (ou mesmo sobrecarga) de atividades para alguns TAEs.

Este estudo se dá, como dito anteriormente, na UFJF e está voltado de modo mais específico para as atividades administrativas da Secretaria do ICH. É relevante destacar que, como pesquisadora, o fato de ser TAE lotada nesse setor e de, atualmente, ocupar um cargo de gestão, favorece a observação de algumas das situações descritas acima.

O desempenho rotineiro de minhas atividades laborais exige que me mantenha atenta ao cotidiano dos demais trabalhadores. Assim, diariamente, busco identificar os embaraços no desempenho das atribuições dos demais TAEs.

Também é fato que minhas funções habituais não são desempenhadas junto à recepção; no entanto, assim como outros funcionários, nos períodos de ingresso de calouros, sou, eventualmente, demandada por esse setor, na intenção de atender ao aumento da procura pelos serviços ali disponibilizados.

Na ordenação das tarefas diárias, percebo, durante as semanas iniciais dos períodos letivos, algumas dificuldades no encaminhamento das atividades. Os alunos, em especial os calouros, fazem inúmeras solicitações relacionadas aos cursos de graduação e, quase sempre, precisam de um atendimento mais rápido. Por se tratar de uma unidade com cerca de 3000 alunos, 150 docentes e apenas 22 TAEs em atividade no momento³, o ICH e sua Secretaria têm dificuldades em atender a essas demandas.

Como exposto anteriormente, o deslocamento de servidores nessas ocasiões é inevitável e se dá de modo aleatório. O fato ocorre como resposta ao surgimento momentâneo e pontual de demandas e se caracteriza pela saída de TAEs dos seus postos originais de trabalho e ocupação/exercício de funções específicas da recepção. Ainda não há um planejamento estratégico para essa demanda de trabalho. Os servidores, à medida que percebem a aglomeração de alunos, deixam espontaneamente seus postos originais de serviço e vão à recepção. Tal fato, muitas vezes, faz com que alguns procedimentos burocráticos sejam adiados e muitas ligações telefônicas deixem de ser atendidas, por exemplo.

Do ponto de vista da recepção, verificamos que algumas dificuldades decorrem, além do volume de pedidos, de falhas na informação e/ou orientação dos próprios funcionários. A afirmativa é feita a partir da minha observação, quando no exercício das funções próprias ao meu cargo, junto à Secretaria do ICH.

É frequente que os protocolos de serviço de outros órgãos e setores da UFJF sejam alterados, não sendo essas informações amplamente divulgadas. Também há situações em que, mesmo havendo divulgação adequada, a devida apropriação relativa a notícias, eventos ou processos por parte dos servidores não ocorre. Tal fenômeno pode se dar em virtude de características ou motivos particulares e individuais. Contudo, fatos como esses também podem comprometer o fluxo de trabalho e atendimento real aos estudantes.

³ Apesar do quantitativo de 25 TAEs, há alguns afastados do trabalho para capacitação, por doença e, ainda, uma vaga não preenchida (decorrente de aposentadoria).

É possível notar que, em alguns aspectos, os empecilhos que se colocam entre a informação institucional e sua aplicabilidade prejudicam a efetiva comunicação entre os segmentos que compõem a comunidade do ICH. Desse modo, a questão de investigação que norteia esta pesquisa é: quais são os efeitos e repercussões decorrentes das lacunas de comunicação entre a Secretaria do ICH e os alunos do Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas? Nosso objetivo geral, então, é analisar os efeitos decorrentes da existência de lacunas na comunicação entre a Secretaria do ICH e os alunos do BACH/ICH.

No intuito de diagnosticar um dos problemas administrativos da organização burocrática da Secretaria do ICH, esta pesquisa foi realizada a partir do método qualitativo de investigação. Foram aplicados questionários aos alunos ingressantes em dois períodos letivos consecutivos, aos concluintes/egressos do curso e também aos TAEs.

O questionário respondido pelos TAEs versou sobre o desempenho diário de suas atividades e sua análise levou em consideração a atuação direta na recepção da Secretaria do ICH. Os calouros foram indagados sobre o que conhecem e reconhecem no que diz respeito à localização e ao funcionamento de setores e órgãos. Já os concluintes e egressos foram interrogados sobre a burocracia universitária e seus conhecimentos acerca dos trâmites administrativos adquiridos no decorrer do curso de graduação e o que identificam como informação faltosa e/ou deficitária.

Os TAEs receberam individualmente o questionário para resposta e tiveram um prazo pré-fixado de 72 horas para a devolução. É interessante observar que todos devolveram os formulários em tempo inferior ao estabelecido, o que se mostra como um fato positivo. Além de indicar a disponibilidade em participar da pesquisa, parece sinalizar também o interesse em promover redução dos embaraços/entraves administrativos.

Em dois períodos letivos consecutivos (segundo semestre de 2017 e primeiro semestre de 2018), estive presente ao Evento de Integração, promovido pela Coordenação do BACH/ICH. Na oportunidade, foram observados os questionamentos/attitudes dos calouros, as palestras e as explicações oferecidas a eles. Os questionários desta investigação, destinados aos calouros, foram aplicados nessas ocasiões e, posteriormente, analisados e tratados estatisticamente, a fim de

que servissem como referencial para o diagnóstico do contexto de comunicação entre instituição e calouros.

No que diz respeito aos alunos egressos e concluintes, a apuração foi feita a partir de questionários enviados por meio digital, com prazo pré-estabelecido para respostas. A análise foi realizada conjuntamente, uma vez que entendemos serem esses dois grupos semelhantes do ponto de vista da experiência acadêmica como alunos do BACH/ICH.

Para a elaboração deste estudo, foram feitas pesquisas nos meios eletrônicos e na literatura impressa. Alguns trabalhos e autores se destacaram, tanto para o diagnóstico quanto para a elucidação dos mecanismos de ocorrência do fenômeno estudado. Dentre eles, citamos o sociólogo Anthony Giddens (2008), que norteou o esclarecimento dos processos sociais que podem influir nos modelos de conduta dos estudantes junto às instituições e trâmites burocráticos, e Raymond Boudon (1981), que foi também uma leitura importante no que diz respeito à clareza quanto ao manejo diferenciado, por parte de alunos que exibem origem e experiências socioeconômicas diversas, diante de situações habituais do ensino superior.

Maior ênfase foi dada àqueles trabalhos que se preocuparam em verificar a relação dos calouros com a informação institucional, tal como Cunha e Carrilho (2005). O funcionamento institucional foi abordado a partir de autores como Chauí (2003) e Schuch Jr (2005). Para discutir a comunicação dentro das organizações burocráticas, foi utilizado, entre outros, o trabalho de Santo e Oliveira (s/d), assim como para os métodos de pesquisa nos valem da abordagem feita por Ramos, Primi e Vendramini (2002).

Entendemos que, após o conhecimento e a identificação da organização espacial e funcional da Unidade Acadêmica ora contemplada, suas subdivisões administrativas e o curso utilizado como objeto de estudo para o reconhecimento das dificuldades decorrentes do inadequado fluxo de informações entre o sistema burocrático e os alunos (e vice-versa), devemos debater o que, nesses mecanismos, contribui para o surgimento de embaraços à comunicação. Compreendemos também que, em alguns casos, tais embaraços limitam a possibilidade de atendimento às necessidades dos calouros, além de poder gerar prejuízos tanto para o seu desempenho como para a sua permanência no curso de graduação.

Foi possível, a partir dos resultados obtidos na pesquisa, verificar que, mesmo estando disponíveis, muitas informações não são adequadamente utilizadas.

É facultado aos calouros o acesso aos documentos oficiais de normatização do curso, seja pela via digital ou presencial, mas é comum que eles não reconheçam a pertinência de um dado conteúdo e sua utilização. Também foi percebido que os principais sites institucionais são conhecidos e visitados pelos estudantes; contudo, muitas vezes, eles não apresentam claramente o público para o qual destinam as informações que contém. Também se destaca o fato de que a troca de experiência entre os pares e as experiências burocráticas anteriores são relevantes na assimilação e compreensão dos trâmites e no reconhecimento de locais/setores da unidade acadêmica à qual pertencem os estudantes. Os fatos descritos indicam que há certo desacerto no estabelecimento da justa comunicação entre a Secretaria do ICH e os calouros do BACH/ICH e que esse fato, além de repercutir na carreira acadêmica desses estudantes, também traz alterações para a rotina de trabalho dos TAEs. Mudanças nos postos de trabalho, sobrecarga para os trabalhadores da recepção e possíveis adiamentos na execução de algumas tarefas são algumas das consequências para a ocorrência dos entraves à comunicação.

Esta dissertação é composta por três capítulos. O capítulo 1 traz à luz aspectos da organização da UFJF e do ICH, bem como do BACH/ICH. São apontadas as principais políticas públicas que incidiram sobre a instituição e seus efeitos para a criação do Bacharelado Interdisciplinar e alguns aspectos do funcionamento institucional e das características do curso e do ambiente no qual se inserem seus calouros.

Buscamos elucidar as formas de articulação entre os setores, os profissionais administrativos e os calouros do BACH/ICH. A aplicação dos questionários viabilizou o entendimento da dinâmica que enlaça os segmentos discutidos nesta pesquisa e também apontou quais as principais lacunas e faltas mais significativas para o adequado ajustamento dos estudantes no que diz respeito à comunicação e aos seus efeitos sobre os expedientes burocráticos.

No capítulo 2, discutimos a literatura e os dados coletados nas pesquisas de campo, a metodologia utilizada e também estabelecemos as possíveis relações de causa e efeito. Foram adotados questionários que, aplicados a três segmentos distintos, tiveram suas respostas analisadas estatisticamente. Com os dados coletados, foi possível encaminhar, a partir do objetivo estabelecido na sua elaboração, a contextualização das necessidades e as dificuldades encontradas nas relações de comunicação entre a instituição e os calouros do BACH/ICH.

O Plano de Ação Educacional (PAE) apresentado no capítulo 3 versou sobre alternativas para minimização e/ou resolução das dificuldades surgidas em decorrência dos entraves verificados nos processos de comunicação. Foram elaboradas propostas que objetivam atualizar, alinhar e difundir de maneira mais objetiva as informações e os procedimentos necessários ao andamento burocrático e pedagógico do BACH/ICH e do ICH como um todo.

Conhecidas algumas das deficiências na comunicação entre instituição e calouros, ao fim deste estudo apresentaremos alternativas que pretendem viabilizar um sistema mais eficiente de comunicação, no qual a circulação de informações seja mais efetiva.

1 O BACHARELADO INTERDISCIPLINAR EM CIÊNCIAS HUMANAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, O INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E A COMUNICAÇÃO

Esta pesquisa se dá no âmbito do ensino superior e está voltada para a problemática surgida a partir da observação de alguns desacertos entre a organização burocrático-administrativa da Secretaria do ICH e os calouros do BACH/ICH, graduação administrada no ICH/UFJF. Esse curso acolhe um número significativo de alunos a cada semestre letivo e a existência de falhas na comunicação entre os seus calouros e a Secretaria da unidade se revela como questão importante a ser investigada, uma vez que altera a rotina de trabalhos administrativos. Além disso, pode haver efeitos prejudiciais para os calouros no que diz respeito à sua permanência e à adequada integralização do curso iniciado.

Características próprias dos calouros, tais como habilidade para o manejo de novos contextos, experiências anteriores, bagagem cultural e origem social, por exemplo, podem contribuir para uma maior ou menor facilidade em lidar com as exigências decorrentes da vida acadêmica. Do ponto de vista dos TAEs, o modo como desempenham suas atribuições, a capacidade para resolver problemas ou encaminhar as alterações da rotina e imprevistos também são importantes. Cumpre lembrar que a comunicação tem função representativa na mediação das relações entre calouros e instituição.

A opção pelos calouros do BACH/ICH se deu em virtude das peculiaridades do curso e do maior número de alunos que ingressa a cada semestre – o número de vagas ofertadas a cada período letivo é, via de regra, maior que nos demais cursos administrados no ICH. Também é relevante o percurso acadêmico ser realizado em um modelo mais flexível, visto que existe uma variação na escolha das disciplinas e do eixo temático de estudo. Nos demais cursos oferecidos no ICH, os estudantes conhecem previamente o caminho que percorrerão para chegar à colação de grau, mesmo que eventualmente haja percalços.

Este capítulo busca, então, apresentar os espaços onde se desenrolam os fatos a serem estudados, seus protagonistas e suas repercussões junto às instâncias envolvidas na gestão e os trâmites burocráticos do ICH. Também é importante, para que se possa compreender a dinâmica da educação superior nos últimos anos, destacar o papel das políticas públicas de expansão e financiamento

do ensino superior. Para isso, esta seção traz descrições da UFJF, do ICH, do BACH/ICH e da Secretaria do ICH.

1.1 A UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

As universidades brasileiras ofertam ensino superior em diferentes modalidades, a saber: bacharelados, licenciaturas e cursos tecnológicos, além de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu* (BRASIL, 2017). As formas de ingresso variam de instituição para instituição, mas é fato que milhares de jovens estudantes ascendem ao ensino superior a cada ano.

A UFJF⁴ é uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES), pertencente à rede pública de ensino formal, e está localizada em Juiz de Fora (Zona da Mata de Minas Gerais), município reconhecido como importante centro econômico, político e cultural. Composto a UFJF, há ainda o campus avançado localizado em Governador Valadares (Leste de Minas), cidade que também se destaca como centro regional.

O artigo 5º do estatuto da UFJF estabelece sua missão institucional:

A Universidade tem por finalidade produzir, sistematizar e socializar o saber filosófico, científico, artístico e tecnológico, ampliando e aprofundando a formação do ser humano para o exercício profissional, a reflexão crítica, a solidariedade nacional e internacional, na perspectiva da construção de uma sociedade justa e democrática e na defesa da qualidade de vida (UFJF, 2017).

Baseada nesse compromisso há, por parte da instituição, constante investimento na formação e no aperfeiçoamento do quadro de trabalhadores (docentes e técnicos) e atualização dos espaços físicos, necessários para o desenvolvimento e a manutenção dos níveis de qualidade de ensino, pesquisa e extensão (UFJF, 2017).

Criada em 1960, a UFJF foi formada a partir da reunião de diferentes escolas previamente existentes, que foram reconhecidas e federalizadas. A cidade universitária foi construída em 1969 e, inicialmente, contava com os cursos de

⁴ Em nota publicada no portal da instituição, a UFJF divulgou recente ranking feito pela *U.S. News & World Report*, no qual a instituição ocupa a 29ª posição entre as universidades da América Latina, 14ª entre as brasileiras e a segunda em Minas Gerais. A instituição esclarece também que a classificação é baseada em critérios como o alcance global, a reputação regional e o desempenho da instituição em pesquisas acadêmicas (UFJF, 2018).

Medicina, Engenharia, Ciências Econômicas, Direito, Farmácia e Odontologia. Ao longo dos anos, outros cursos foram sendo criados e, atualmente, na UFJF, são ofertados 93 cursos de graduação e 55 de pós-graduação *stricto sensu*. É importante destacar que há, fora dos *campi*, 55 polos de educação a distância distribuídos entre os estados de Minas Gerais, São Paulo, Mato Grosso, Rio de Janeiro, Paraíba e Rio Grande do Sul (UFJF, 2018).

Após a Reforma Universitária ocorrida em 1970, passaram a existir três institutos básicos: Instituto de Ciências Exatas (ICE), Instituto de Ciências Biológicas (ICB) e Instituto de Ciências Humanas e Letras (ICHL). Ao final dos anos de 1990, foi criado o Centro de Ciências da Saúde e, em 2006, o Instituto de Artes e Design (IAD). No mesmo ano, o ICHL foi desmembrado em Faculdade de Letras e Instituto de Ciências Humanas – ICH (UFJF, 2017).

A UFJF é uma autarquia federal e, por isso, se constitui como organização jurídica de direito público, ligada à administração indireta. Possui autonomia financeira, administrativa e pedagógica, sendo seus recursos orçamentários obtidos através do Governo Federal (BRASIL, 1988).

O funcionamento institucional é definido a partir do Estatuto da UFJF, do Regimento Geral e do Regulamento Acadêmico da Graduação (RAG)⁵, documentos disponibilizados para o conhecimento geral, por via digital e também impressa. Neles estão explicitados os modos de operação e as regras as quais estão submetidos os usuários e trabalhadores ligados aos serviços prestados pela instituição (UFJF, 2018).

Seu Estatuto, além de normatizar o funcionamento da IFES, apresenta, ao longo de seus capítulos, os princípios de orientação para o encaminhamento das questões educacionais e sociais a ela ligadas. Nele também são discriminadas as finalidades institucionais e as funções, competências e responsabilidades das várias instâncias administrativas e de seus representantes (UFJF, 2018).

Já o Regimento Geral designa de modo mais detalhado as instâncias pedagógicas, sendo nele encontradas as regras para a composição, formação e participação nos diversos segmentos colegiados e a hierarquia que os rege. O documento delibera ainda sobre a tramitação de demandas, competências e

⁵ Disponível em: <<http://www.ufjf.br/prograd/files/2009/02/NOVO-RAG-21.07.pdf>>.

responsabilidades dos diferentes conselhos, núcleos, unidades acadêmicas e Pró-reitorias, dentre outros (UFJF, 2018).

Para o que diz respeito, especificamente, ao grupo discente, a UFJF dispõe do Regulamento Acadêmico da Graduação, disponível para consulta nas diversas bibliotecas existentes na instituição, bem como por meio digital nas páginas eletrônicas, também ao alcance de todos. O que se observa, porém, é que, de modo geral, os calouros desconhecem a sua existência. Nos cursos em que há algum tipo de acolhimento, a informação é divulgada, mas como na maioria deles isso não ocorre, o aluno só toma conhecimento do documento quando surge a necessidade de sua utilização.

O RAG é constituído por normas que organizam a vida acadêmica, além de questões relacionadas aos direitos e deveres dos estudantes. A regulamentação dos cursos de graduação, os trâmites para obtenção de título, o tratamento excepcional, o aproveitamento de créditos, as transferências e os trancamentos são alguns dentre os muitos itens incluídos no RAG. Nele também são apresentadas as possíveis formas de avaliação, quais são as modalidades e as formas de ingresso nos cursos, seus pré-requisitos, seus projetos pedagógicos etc (UFJF, 2018).

É importante ressaltar que na UFJF, ainda que os instrumentos de regulação estejam disponíveis e se apresentem de modo claro, há situações que se constituem como elementos dificultadores tanto para os processos de ensino e aprendizagem quanto para os procedimentos burocráticos. Dentre eles, alguns dizem respeito ao fluxo de informação e estabelecimento da adequada e satisfatória comunicação entre a instituição e seus alunos.

Esse aspecto, de acordo com a literatura disponível, é comum à maioria das IFES. Neste estudo nos deteremos sobre as questões relacionadas à comunicação que envolve o modo de funcionamento da Secretaria do ICH e os calouros no BACH/ICH, assim como os problemas de gestão que decorrem dessas relações.

Para que se possa estabelecer uma linha lógica de trabalho, é necessário apresentar de modo mais pormenorizado a organização interna do ICH, o BACH/ICH, e a estruturação geral dos bacharelados.

1.1.1 O Instituto de Ciências Humanas

O ICH é uma das unidades acadêmicas da UFJF, que agrega sete departamentos e oito cursos de graduação (Ciência da Religião, Ciências Sociais, Filosofia, Geografia, História, Psicologia, Turismo e Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas). Além disso, oferece pós-graduação *stricto sensu*, sendo seis programas de mestrado e três de doutorado (UFJF, 2017).

Em visita à unidade, verifica-se a existência de cinco prédios interligados direta ou indiretamente, sendo três grandes blocos de quatro andares cada, onde estão localizadas instalações administrativas e salas de aula, além de um bloco térreo com seis salas de aula, um conjunto formado por três anfiteatros e o prédio da biblioteca. Em outro espaço, está localizada a área de vivência e as salas destinadas aos Centros e Diretórios Acadêmicos (UFJF, 2010).

Segundo o relatório anual de autoavaliação da UFJF/2017, o ICH possui 124 docentes efetivos. De acordo com a secretária da unidade, há 25 técnico-administrativos em educação também efetivos e aproximadamente 22 trabalhadores terceirizados que prestam serviços de manutenção e segurança. O ICH funciona em expediente integral e as atividades têm início às 7h e se encerram às 22h45.

Alguns cursos de graduação são administrados em turno parcial e outros em regime integral, sendo oferecidas as modalidades de bacharelado e licenciatura. Como existem diferentes cursos de graduação, são naturalmente encontradas também muitas especificidades, tais como a ocorrência de estágio obrigatório, estágios voluntários ou inexistência de estágios, por exemplo. O período de integralização dos cursos também varia de dois anos e meio até cinco anos (UFJF, 2017).

O ICH passou, no final da primeira década dos anos 2000, por importantes modificações. Houve crescimento no número de discentes, docentes e TAEs, assim como mudança no local de funcionamento do Instituto – a construção de um novo prédio fez-se necessária para acomodar as novas demandas. Essas alterações foram consequência de programas governamentais que buscavam democratizar o acesso ao ensino superior. Dentre eles, destacamos como o de maior impacto sobre o ICH o Reuni.

O Reuni, programa de expansão e reestruturação do ensino superior, foi criado pelo governo federal e é regido pelo Decreto nº 6.096/2007.

Art. 1º Fica instituído o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI, com o objetivo de criar condições para a ampliação do acesso e permanência na educação superior, no nível de graduação, pelo melhor aproveitamento da estrutura física e de recursos humanos existentes nas universidades federais (MEC, 2017).

Ele previa multiplicar por dois o número de matriculados no ensino superior em dez anos (a contar de 2008), ampliar/abrir cursos noturnos, melhorar a relação entre número de alunos e professor, flexibilizar currículos e combater a evasão. Através de suas diretrizes, buscava cumprir compromissos sociais e assegurar, além do acesso, a qualidade e a integração entre o ensino superior (graduação e pós-graduação) e a educação básica (MEC, 2017).

Cabe ressaltar ainda que as metas propostas pelo Programa de Expansão e Reestruturação do Ensino Superior objetivavam contemplar demandas já existentes. Em 2003, o documento “Proposta de Expansão e Modernização do Sistema Público Federal de Ensino Superior” foi elaborado e entregue pelos reitores das IFES ao Presidente da República.

O citado documento estabelecia objetivos para o ensino superior, que incluíam desde a ampliação da oferta de vagas até o aumento das publicações científicas, perpassando a formação docente para educação básica, a interlocução com os setores produtivos nacionais, o privilégio às atividades de extensão em áreas de pertinência social, a redução da desigualdade de oferta de vagas nas diferentes regiões e a promoção da efetiva cooperação entre os entes federados, entre outros (ANDIFES, 2003).

Para viabilizar a implementação do Reuni, foram adotadas diversas medidas junto às IFES, como a criação do Banco de Professor Equivalente (provimento de vagas de acordo com a necessidade, independente da autorização ministerial), autonomia para mudança de regime de trabalho dos docentes, oferta de bolsas a alunos de pós-graduação para auxílio à docência e Planos de Assistência Estudantil para alunos dos cursos de graduação (auxílio moradia, alimentação, transporte, pedagógico etc). Além disso, houve, por meio de concursos públicos, a contratação de servidores das áreas técnico-administrativas (MEC, 2007, 2009, 2011).

Das ações pertinentes à implementação do Reuni, resultou a criação, em 2010, do BACH/ICH. Por ser foco desta pesquisa, ele será descrito, oportunamente, em maiores detalhes, a fim de que se possa identificar com mais clareza os procedimentos e as barreiras envolvidos na dinâmica da comunicação institucional com os estudantes.

1.1.2 A Secretaria do Instituto de Ciências Humanas

Situada no andar térreo do primeiro bloco de prédios, a Secretaria comporta o núcleo administrativo do ICH. Organizada de maneira diferente daquelas encontradas em algumas outras unidades, quase todos os técnicos-administrativos estão lotados nesse local, ainda que alguns desempenhem suas atividades em outros espaços físicos. As exceções, no que diz respeito à lotação, estão reservadas ao funcionário do Centro de Meteorologia, alocado diretamente no Departamento de Geociências, e à psicóloga – responsável técnica pelo Centro de Psicologia Aplicada (CPA) – lotada no Departamento de Psicologia.

A partir de uma distribuição lógica de tarefas, ela é subdividida em Secretaria de infraestrutura, Secretaria geral, Secretaria de pós-graduação, Secretaria do CPA e Meteorologia. Os servidores, na sua maior parte, são assistentes em administração, havendo uma preponderância daqueles que possuem formação em nível superior de ensino.

A Secretaria geral, na qual atuo, é responsável pelo acolhimento e pela resposta a diferentes demandas surgidas a partir dos usuários, sejam eles servidores de outras unidades acadêmicas e/ou administrativas da UFJF, discentes, docentes ou pessoas da comunidade. Por lá circulam todos os processos burocráticos pertencentes à unidade, assim como os que têm outra origem, mas que exigem pareceres ou providências por parte dos servidores (docentes ou técnicos) do ICH.

Também cabe à Secretaria geral o zelo e a responsabilidade pelos bens móveis e imóveis; a solicitação e distribuição de material para consumo didático, pedagógico e administrativo; a elaboração e o acompanhamento dos procedimentos de avaliação e progressão dos servidores locais e a abertura e tramitação de vários dos processos que envolvem o desenvolvimento geral das atividades educacionais.

Além disso, o serviço de recepção e atendimento primário ao público também ocorre nessa esfera organizacional.

Nas outras subunidades da Secretaria acontecem as atividades rotineiras de atendimento e encaminhamento das demandas relativas aos cursos de pós-graduação e do CPA (alunos do curso de Psicologia e comunidade), manutenção e infraestrutura geral, tais como acompanhamento dos serviços de elétrica, informática, hidráulica e limpeza, entre outros. A estação climatológica, pertencente à Meteorologia, tem espaço próprio, sendo suas atividades desenvolvidas e geridas pelo Departamento de Geociências. A Secretaria conta com nove servidores e, internamente, somos mais quatro TAEs. Os demais estão distribuídos pelas outras subsecretarias. Contempla o atendimento inicial aos alunos do BACH/ICH e encaminhamento de algumas das diferentes demandas que se apresentam. Essa prática sofre alterações significativas quando os estudantes, em particular os calouros, recorrem maciçamente (por dúvida e/ou necessidade) à Secretaria da unidade nos primeiros dias de aula de cada período letivo.

São fornecidas na recepção informações diversas que variam desde endereços de e-mails a formulários para abertura de alguns tipos de processos administrativos. Nela também são disponibilizados o mapa de salas de aula, um computador para consulta ao Sistema Integrado de Gestão Acadêmica (SIGA) e sites institucionais.

É muito comum que calouros não saibam o significado de algumas siglas referentes à nomenclatura de setores e órgãos da universidade, muitas vezes apresentadas a eles logo no início do curso, recorrendo, para isso, à Secretaria. Outro motivo frequente de chegada ao balcão de recepção é a procura por formulários e/ou documentos (comprovantes de matrícula e frequência, por exemplo), identificação e localização de salas de aula, entre outros.

O BACH/ICH, por ser um curso de Bacharelado Interdisciplinar, é diferente de outros ofertados no ICH. Por isso, possui uma funcionária que se dedica, juntamente com o Coordenador do Curso, ao atendimento exclusivo das demandas da coordenação, constituindo, assim, uma espécie de Secretaria própria. Convém lembrar que, ainda que goze de autonomia, a Secretaria do BACH/ICH é hierarquicamente submetida à Secretaria Geral.

Cabe ressaltar que nem todos os procedimentos burocráticos relativos aos alunos do BACH/ICH são da competência da Coordenação do Curso ou da

Secretaria da unidade, uma vez que muitos deles são geridos por outros órgãos, tais como a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), a qual também se divide em subunidades, o Centro de Gestão do Conhecimento (CGCO) e a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PROAE), dentre outros.

Observamos que no início dos períodos letivos, com a entrada dos calouros, ocorre um significativo aumento de solicitações junto à Secretaria. De modo geral, isso leva a alterações na dinâmica dos atendimentos. Ainda que conte com nove funcionários distribuídos ao longo do expediente, a recepção se apresenta, nas primeiras semanas de aula, um tanto sobrecarregada e, em virtude disso, acaba por exigir (ainda que indiretamente) a contribuição de outros servidores.

Os trabalhadores alocados em outras funções muitas vezes se deslocam para o balcão de atendimento e, com isso, em algum momento – e em virtude dessa mudança do posto de trabalho – podem comprometer a rotina de suas próprias atividades. Embora seja positivo que haja empenho no melhor acolhimento dos calouros, o fato pode acarretar atrasos na execução de outras tarefas administrativas. A ida de funcionários alheios à recepção para esse local visa tanto ao atendimento direto e imediato do público, quanto à substituição do servidor que eventualmente se dirigiu a outro setor (dentro do próprio ICH) para atender a alguma solicitação.

Constatamos, porém, que, por se tratar, na sua maioria, de servidores experientes e lotados há muito tempo no mesmo local, as dificuldades se resolvem de modo satisfatório. O fato dos TAEs estarem exercendo seu trabalho na Secretaria do ICH há muito tempo parece ser relevante para a adequada condução das questões surgidas no cotidiano.

Cezar (2002) afirma que quanto mais o funcionário é experiente em sua função, mais ele está integrado ao modelo administrativo em que se insere. Tal fato parece ser um facilitador para o desempenho de tarefas. Ao contrário, porém, ressaltamos que o mesmo fator pode se apresentar como prejudicial em algumas circunstâncias, visto que existe o risco de que as ações venham a se estabelecer como um padrão de comportamento e que, assim, as modificações nas demandas não sejam adequadamente consideradas.

A Coordenação do BACH/ICH parece reconhecer alguns dos embaraços decorrentes do incongruente fluxo da informação e, por isso, já possui ações que visam minimizar a problemática. A principal delas é a prática, ordinária a cada

semestre letivo, do Evento de Integração do BACH/ICH, destinado aos calouros. Estive presente em duas ocasiões (2º semestre letivo de 2017 e 1º semestre letivo de 2018) nesse encontro. Realizado nas primeiras semanas de aula, o Evento de Integração objetiva apresentar a UFJF e o curso de Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas. Para isso, oferece algumas palestras para ambientação dos calouros e também um espaço para questionamentos. Conta também com a participação de representantes de importantes instâncias administrativas e do CA, além do coordenador, de alguns docentes e da secretária da Coordenação do curso.

Da observação de duas versões desse evento, pude perceber que os alunos frequentemente limitam suas indagações ao que diz respeito ao curso e suas possibilidades futuras, ou seja, períodos para conclusão, ingresso em segundo ciclo ou pós-graduação, total de créditos e distribuição das disciplinas durante o período formativo. Não houve, nas duas ocasiões, questionamentos objetivos sobre o funcionamento administrativo e/ou burocrático da instituição, fato que parece pertinente de acordo com a realidade na qual eles estão sendo inseridos.

Na contramão, notamos que a instituição parece pouco preparada para o atendimento das necessidades que surgem durante o percurso de formação desses alunos, apesar de promover ações que se direcionam ao esclarecimento dos procedimentos da organização dos seus cursos de graduação e suas instâncias administrativas. Dentre outras medidas, podem ser citados os eventos de apresentação promovidas por algumas coordenações de cursos de graduação, os manuais de estudante e as páginas virtuais. Porém, essas intervenções são ainda insipientes e insuficientes para a adequada solução dos problemas de comunicação.

1.2 O BACHARELADO INTERDISCIPLINAR EM CIÊNCIAS HUMANAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

Conforme dito anteriormente, o ICH apresenta, entre os cursos que oferta, o Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas, estruturado de acordo com as prerrogativas estabelecidas por ocasião da proposição da existência dessa modalidade de graduação nas IFES brasileiras. Estabelecido a partir de um modelo diverso dos cursos existentes anteriormente, possibilita a matrícula de um maior número de alunos a cada semestre e a conclusão do nível superior de ensino em um

intervalo de tempo mais breve. A primeira turma teve início no primeiro semestre letivo de 2010.

Em 14 de outubro de 2011, foi publicado no Diário Oficial da União o parecer homologado sobre os Referenciais Orientadores para os Bacharelados Interdisciplinares e Similares das Universidades Federais. O documento aponta que “os Referenciais Orientadores darão sustentação legal e possibilitarão a consolidação dos projetos inovadores em andamento nas universidades federais brasileiras, além de acompanhar a implementação e os resultados dos cursos” (ARMONIA, 2014, p. 2).

Isso equivale a dizer que os BIs, embora sejam cursos que prevejam liberdade na formação discente, seguem normas pré-estabelecidas para seu funcionamento e reconhecimento pelo Ministério da Educação. Além disso, são caracterizados por oferecerem formação acadêmica global e produção científica, além de conhecimentos nas áreas de arte, sociedade e cultura. A interdisciplinaridade permeia e orienta tais cursos (CAMARGO et al., 2010).

Convém destacar a interdisciplinaridade. Esse conceito, muito em voga na atualidade, diz respeito à visão conjunta ou que relaciona duas ou mais disciplinas ou áreas do conhecimento (WEISZFLOG, 2005). Quando tratamos de abordagens interdisciplinares, é preciso, ou recomendável, que os especialistas discutam os conceitos a partir de cada área, mas que também seja feita a articulação entre elas. Não deve existir anulação de nenhuma das contribuições, ainda que alguma se destaque. As áreas envolvidas devem apresentar conteúdos que deem conta de ampliar a compreensão do objeto estudado (MINAYO, 2010).

O BACH/ICH, embora seja um curso pautado na interdisciplinaridade, enfrenta algumas dificuldades em virtude de sua organização. Não existe na instituição um departamento interdisciplinar. A oferta das disciplinas é feita a partir de departamentos diversos, que contribuem de acordo com suas possibilidades e que têm, cada um, seu próprio curso de graduação vinculado. O atendimento à oferta das disciplinas que compõem a grade curricular, muitas vezes, é perpassado por negociações e disputas de oferta e vagas.

Bernstein (1996) aponta para conceitos importantes, a saber, o currículo coleção e o currículo integrado. O primeiro mantém isolamento entre as diversas áreas, enquanto o segundo preconiza limites menos definidos entre os diferentes saberes. Assim, considerando as características da organização na qual se insere o

BACH/ICH, devemos nos preocupar com o modo como o curso é, em última análise, ofertado aos estudantes e se as propostas às quais se vincula alcançam êxito.

Em concordância com o conceito da interdisciplinaridade, os BIs, segundo Mazoni, Sampaio e Custódio (2011), são cursos de graduação nos quais há a possibilidade de formação ampla e diversa, mais adequada às complexas condições de vida da contemporaneidade. Os mesmos autores discorrem sobre a importância dos bacharelados na facilitação do ingresso, uma vez que neles há disponibilidade de significativo número de vagas noturnas e o processo seletivo ocorre via Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM)⁶.

Após aprovação nos processos seletivos, os calouros da UFJF são matriculados pela Coordenação de Assuntos e Registros Acadêmicos (CDARA) e, então, encaminhados às diferentes unidades acadêmicas, que os receberão para sua jornada universitária. Além das formas convencionais de ingresso, os alunos do BACH/ICH podem ser admitidos também por transferência, mudança de curso ou como segunda graduação (UFJF, 2017).

Para todo e qualquer calouro, as novidades, e consequentes dificuldades de um curso superior, se apresentam, seja em maior ou menor escala. Um adequado ajustamento ao contexto universitário significa, também, integração social (DINIZ e ALMEIDA, 2005). Não se pode desconsiderar que, uma vez admitido no ensino superior, cabe ao estudante a responsabilização por seu próprio aprendizado, desenvolvimento de autonomia, administração do tempo e estipulação de metas e estratégias (SOARES et al, 2006).

Teixeira et al (2008) indicam que o manejo (quase solitário) das novas exigências administrativas e pedagógicas, assim como a drástica redução do acompanhamento e orientação escolar podem provocar nos calouros sentimentos de desamparo e impedimentos para a aclimatação. Tais fatos podem se manifestar como obstáculos à permanência e ao fluxo correto.

Os alunos do BACH/ICH parecem estar, em virtude das características próprias do curso, expostos a uma exigência ainda maior de responsabilidade e discernimento. As escolhas devem ser feitas continuamente e o acerto ou erro tem efeitos determinantes no êxito acadêmico.

⁶ Na UFJF, cabe notar, o ingresso nos BIs se dá, além do ENEM, por meio do Pism. No BACH/ICH, 30% das vagas ofertadas são ocupadas por alunos oriundos desse modo de seleção (UFJF, 2018).

Outro aspecto relevante é que, em princípio, os BIs proporcionam aos seus alunos a oportunidade de experimentar áreas diversas do conhecimento, sem que isso acarrete prejuízo à sua formação. Também parece vantajoso o fato de que, ao ingressar em um curso de bacharelado interdisciplinar, o estudante não necessariamente já terá que ter definido sua escolha profissional (PORTO et al, 2014).

Todos os cursos de graduação possuem, obrigatoriamente, um Projeto Político Pedagógico (PPP), documento que prevê conteúdos e objetivos desses cursos. Nele estão elencadas todas as disciplinas e suas ementas, estágios e atividades compatíveis com a formação pretendida, além do prazo médio – entendido como o mais adequado – para que os alunos integram a formação. O PPP do BACH/ICH estabelece um tempo de cinco semestres letivos, ou dois anos e meio, como suficiente e possível para a boa formação de seus alunos, podendo atingir até dez semestres (cinco anos). Tal documento foi atualizado de acordo com análise e aprovação dos órgãos competentes em junho de 2018 (UFJF, 2018).

A UFJF apresenta na sua página virtual uma declaração na qual afirma que os bacharelados interdisciplinares representam uma nova estrutura de graduação, sendo uma opção para a inovação dos currículos das universidades brasileiras, em concordância com uma tendência internacional (UFJF, 2017).

Alguns autores, porém, apontam que os BIs são uma forma de desoneração do Estado. Segundo Lima, Azevedo e Catani (2008), além de reduzirem os encargos estatais e não assegurarem as condições de trabalho pedagógico nas escolas, eles podem, ao contrário, não contribuir para a promoção da formação cultural, ético-política e cívica dos estudantes.

O BACH/ICH, desde seu início em 2010, graduou, até o segundo semestre letivo de 2017, cerca de 390 alunos. O curso tem por objetivo formar profissionais generalistas na área de humanidades e prepará-los para formações mais específicas subsequentes, se eles assim o desejarem (UFJF, 2017).

Ele se apresenta bastante flexível no que tange à escolha da composição curricular. Existem poucas disciplinas obrigatórias, embora haja obrigatoriedades no que diz respeito ao número de créditos e coesão na escolha dos eixos de formação, isto é, o aluno escolhe um determinado trajeto formativo e deve, em função disso, cursar certo número de disciplinas relacionadas para que possa concluir o curso.

Essa etapa é denominada primeiro ciclo e, ao encerrá-la, o discente faz jus ao grau superior de escolaridade (UFJF, 2017).

O BACH/ICH é a porta de entrada para quatro outros cursos de graduação oferecidos no ICH, Ciência da Religião, Ciências Sociais, Filosofia e Turismo, que constituem o segundo ciclo⁷. Após a conclusão do primeiro ciclo, todos os alunos estão aptos para iniciarem uma pós-graduação e/ou prestar concursos para ocupação de cargos públicos que não exijam titulação específica (UFJF, 2017).

Apesar das vantagens desse modelo de formação, a estrutura curricular do BACH/ICH cria, muitas vezes, alguns embarços aos alunos. Tal fato decorre da multiplicidade de caminhos a seguir e do percurso a ser trilhado em cada um deles. A servidora responsável pelo atendimento dos estudantes junto à coordenação do curso relata que muitos se deixam conduzir, quando da escolha das disciplinas, por preferências pessoais e, muitas vezes se afastam do eixo temático escolhido, fazendo disciplinas de modo aleatório e apresentando, assim, maior dificuldade para integralização do curso no período ideal de tempo.

É notório que existem, para os discentes do BACH/ICH, referenciais que facilitam a construção de suas escolhas e conseqüente elaboração do percurso da graduação. Na página on-line do curso há informações como estrutura curricular, projeto pedagógico, procedimentos detalhados sobre matrículas, oportunidades para obtenção de bolsas e intercâmbio internacional e mobilidade acadêmica, por exemplo.

Pude observar, porém, que alguns dos links não estão ativos e que a informação não é, por isso, efetivamente fornecida. Também não há, em outros casos, detalhamento sobre o público para o qual se destinam as informações (Servem para todos os alunos? Exigem algum pré-requisito para os benefícios serem pleiteados? Alunos de qualquer período podem se inscrever ou solicitar os serviços e oportunidades apresentados?).

A visita feita aos diversos sites institucionais ligados ao BACH/ICH permitiu verificar que siglas, meios de contato, horários de funcionamento e atribuições estão presentes. Além disso, tal pesquisa permitiu identificar a ocorrência de informações relacionadas a conteúdos diversos, como temas acadêmicos/pedagógicos,

⁷ Cabe notar que os estudantes podem ingressar em alguns desses cursos sem passar pelo BI, ou seja, é possível o acesso via ENEM ou Pism.

administrativos, institucionais, notícias atualizadas, eventos, meios de transporte, endereços e outros.

É fato que a UFJF e suas várias instâncias disponibilizam, por via eletrônica, o mapeamento dos setores e órgãos, bem como as competências de cada um⁸. No Portal da UFJF, há links que direcionam para as páginas das unidades acadêmicas, coordenações de curso, órgãos complementares etc. Entretanto, a exemplo do que acontece na apresentação do site do BACH/ICH, a oferta de recursos materiais para o acesso aos sítios digitais não assegura a adequada difusão, assimilação e utilização das informações.

É comum, conforme indicam as respostas frequentes nos questionários tanto de alunos quanto de TAEs, que os alunos não reconheçam instâncias e não saibam operar os mecanismos necessários ao andamento administrativo do curso ao qual estão integrados. Essa dificuldade por parte da instituição em dispor de modo satisfatório as informações, somada à dificuldade dos alunos em reconhecer e se apropriar delas, traz prejuízos para o cotidiano administrativo e condução da vida acadêmica.

A exacerbação da demanda por atendimento de discentes durante os primeiros dias de aula, ainda que prevista, é um sinal representativo da dificuldade existente na relação de comunicação entre a instituição e seus alunos. O manuseio inadequado ou insuficiente das informações existentes e veiculadas, bem como a forma, os locais e a linguagem utilizada para que sejam disponibilizadas merecem ser analisadas.

É comum que a questão seja discutida entre os servidores e que diferentes setores universitários se movimentem na intenção de minimizar o descompasso presente na comunicação instituição/calouro. Por isso, ocorrem palestras, eventos de acolhimento, elaboração de manuais, dentre outros. Contudo, inexistente, até o momento, um planejamento estratégico voltado para as atividades próprias da Secretaria do ICH, visando à otimização da mão de obra destinada ao atendimento dos calouros.

Oliveira et al (2016) descrevem que os alunos, de modo geral, demandam por mais informações referentes à instituição onde estão matriculados, assim como outras que se relacionem ao curso que frequentam. No que tange aos calouros do

⁸ Para os alunos que não têm acesso, a UFJF disponibiliza, gratuitamente, computadores conectados à rede de internet.

BACH/ICH, notamos, a partir das respostas obtidas nos questionários, que mesmo tendo acesso às principais informações, eles ainda não têm um repertório adequado acerca do funcionamento e utilização das diversas instâncias que constituem seu ambiente acadêmico.

Desse modo, esta pesquisa, voltada para a identificação de possíveis barreiras de comunicação entre instituição e calouros, pretende reconhecer elementos que perturbam as relações institucionais, contribuindo negativamente para o percurso acadêmico dos alunos do BACH/ICH. Ressaltamos que, além da comunicação, aspectos como as rotinas procedimentais, fluxo de trabalho e documentos, atribuição e cumprimento de funções específicas por parte de TAEs e docentes, entre outros, são também determinantes para que o processo de ensino e aprendizagem se dê de modo satisfatório.

A observação das respostas obtidas na aplicação de questionários aos calouros (apresentadas no capítulo 2), ingressantes no BACH/ICH no segundo período letivo de 2017 e primeiro período letivo de 2018, aponta para o desconhecimento de importantes e fundamentais informações relacionadas à iniciação da sua vida acadêmica. Outro destaque deve ser dado à constatação, por parte dos alunos concluintes e egressos, em resposta aos questionários aplicados (também no capítulo 2), acerca da importância e necessidade de informações mais precisas e objetivas.

1.3 DESAFIOS NA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL ENTRE SECRETARIA DO ICH E ALUNOS DO BACH/ICH

É sabido, e descrito por alguns estudiosos, que uma porção significativa dos ingressantes em cursos superiores encontra dificuldades na transição entre o ensino médio e a graduação. Tal fato, conforme apontam Cunha e Carrilho (2005), tem relação tanto com as experiências próprias a cada um, quanto às premissas inerentes à realidade universitária.

Como apresentado anteriormente, a UFJF não dispõe de um modo sistematizado e/ou unificado de apresentação da instituição e dos caminhos burocráticos a serem percorridos nas diversas situações que cotidianamente se apresentam aos discentes.

Nos últimos anos, algumas ações vêm sendo implementadas na intenção de minimizar as dificuldades decorrentes dos embarços na circulação da informação e comunicação entre instituição e alunos. Buscam, com isso, promover a informação e estabelecer vias de comunicação entre os calouros e a organização administrativa. Nesta seção, será feito um breve relato dessas intervenções antes de nos determos sobre o que envolve, diretamente, os calouros do BACH/ICH.

Assim, visando reduzir os inconvenientes que surgem a partir dos entraves à comunicação, a UFJF realiza algumas atividades de recepção aos calouros de todos os cursos de graduação. Em anos anteriores (2008 a 2014), o Reitor os recebeu pessoalmente, acontecimento que se dava por meio de solenidade amplamente divulgada nos veículos de comunicação da instituição.

No ano de 2013, em 06 de agosto, foi lançado o Manual do Calouro⁹, um documento digital onde esses alunos poderiam se informar sobre questões de ordem prática, tais como transporte, apoio estudantil, carteirinha de estudante, bolsas, intercâmbio etc. O manual continua disponível e atualizado (UFJF, 2018). Alguns cursos, entre eles Medicina, Fisioterapia e Engenharia Elétrica, possuem e disponibilizam manuais próprios para divulgação entre seus calouros.

No ano de 2015, uma série de bate-papos realizados nas diversas faculdades e institutos objetivava instruir ingressantes sobre estrutura e funcionamento da universidade, oportunidades e rotina acadêmica (UFJF, 2018). Posteriormente, em 2016, foi inaugurado, no Portal da UFJF, o “Seja Bem-Vindo, Calouro!”, que se presta à apresentação de diversos serviços, oportunidades e informações gerais aos alunos recém-matriculados, bem como à manifestação de boas-vindas (UFJF, 2014, 2016, 2017).

Em 2018, foi lançado, também no Portal UFJF, o “Guia Rápido para Calouros”, um informativo breve e objetivo que pretende levar aos calouros informações e soluções para suas dúvidas (UFJF, 2018). Essa novidade parece ter relação com o aspecto já descrito, de que a informação existe, mas nem sempre é divulgada de forma efetiva e, muitas vezes, não tem endereçamento adequado.

Outras ações bastante pontuais acontecem por iniciativa dos Coordenadores e Colegiados de alguns cursos. Na graduação em Ciências Exatas (Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Exatas/UFJF), por exemplo, há uma disciplina

⁹ Disponível em: <<http://www.ufjf.br/manualocalouro>>.

obrigatória voltada para a informação e integração dos calouros prevista pelo PPP: “Introdução às Ciências Exatas”, ministrada no primeiro período letivo. Ela contempla, em sua ementa, desde palestras proferidas por profissionais da área até a estrutura acadêmica do ICE, passando pelas opções de encaminhamento acadêmico/profissional desses estudantes e temas transversais imprescindíveis à formação, tais como história das culturas negra e indígena no Brasil (UFJF, 2018).

Merece ênfase o fato de que os sites institucionais dos setores e órgãos da UFJF apresentam formulários para solicitações diversas e endereços/telefones de contato, explicações sobre procedimentos, além de um organograma com as subdivisões administrativas (o que não se dá em todos eles) e da apresentação dos representantes oficiais de cada setor e/ou órgão. Também há links para os quais os alunos são direcionados de imediato caso se interessem.

Dentre as páginas virtuais disponibilizadas pela instituição, cabe realçar aquela que contempla a Central de Atendimento (CAT)¹⁰, na qual são encontrados informes minuciosos e claros, os quais indicam alguns encaminhamentos importantes para assuntos variados, como o que fazer e a quem recorrer em situações do cotidiano acadêmico. Também nessa página é possível encontrar a localização e o contato de grande parte dos órgãos e instâncias administrativas e/ou pedagógicas da UFJF. A CAT veicula por esse meio um amplo manual, que orienta os procedimentos próprios ao órgão¹¹ (UFJF, 2018).

Além disso, a página da CAT apresenta sessões de notícias, cronograma de ações administrativas (períodos de trancamento e destrancamento de matrículas, por exemplo), períodos de inscrição e resultado da concorrência para bolsas diversas e assuntos relacionados aos servidores, concursos públicos, processos de ingresso, dentre outros. Nela percebemos a existência de uma variada gama de temas abordados em um mesmo local.

Os alunos também podem acessar, via internet, páginas dos diversos setores e órgãos institucionais, que contêm, via de regra, informações necessárias aos trâmites burocráticos da vida acadêmica. A identificação de setores e procedimentos – muitos dos quais possuem siglas desconhecidas para os ingressantes – a

¹⁰ Disponível em: <<http://www.ufjf.br/cat>>.

¹¹ Disponível em: <<https://docs.google.com/document/d/1KRwWi94I6zwFnQw5DNKkXx9mR-ocHKUNOfkJ7Eiltq0/edit>>.

localização geográfica, a competência e os caminhos para se comunicar com cada um deles está descrita nesses sítios digitais.

Cabe também ressaltar o Sistema Integrado de Gestão Acadêmica (SIGA), ferramenta fundamental para o desenvolvimento dos alunos da UFJF. Nele estão localizados os recursos para solicitação e destinação de vários procedimentos universitários. A senha e as condições de acesso ao SIGA são entregues ao estudante quase imediatamente após a efetivação da matrícula. No sistema se encontram a grade curricular do curso, disciplinas disponíveis no semestre em andamento e de períodos anteriores, ementas, ferramentas para matrículas e trancamento de matrículas, solicitação de serviços, consulta ao acervo de todas as bibliotecas da UFJF, além de informações e solicitações referentes ao apoio estudantil e estágios, dentre outros (SIGA, 2018).

No entanto, reiteramos que nesses ambientes virtuais muitas vezes não há descrição sobre o público ao qual se dirigem as informações oferecidas. Há opções e solicitações que cabem, por exemplo, aos estudantes que estão nas fases de conclusão do curso e outras que se aplicam aos ingressantes. Contudo, é comum, especialmente entre os calouros, o desconhecimento sobre a pertinência e aplicabilidade das informações. Por exemplo, o Regulamento Acadêmico da Graduação – disponível on-line e nas bibliotecas, que dispõe sobre as normas da vida acadêmica na UFJF – não tem destacado o seu papel no decorrer do trajeto universitário.

Desse modo, como será exposto a seguir, os TAEs indicaram, em resposta ao questionário aplicado como instrumento desta pesquisa, que o desacerto entre o que se pretende comunicar e o que de fato é aproveitado enquanto comunicação nem sempre alcança os objetivos, tendo, por isso, alguns efeitos negativos no cotidiano.

Parece haver muitos percalços na relação entre as esferas administrativas e os estudantes, acentuados no início de cada semestre letivo. Tal fato, decerto, é configurado como efeito da circulação inadequada das informações. Na tabela 1 são demonstradas as características dos trabalhadores da Secretaria do ICH.

Tabela 1: Características e percepções dos TAEs do ICH – 2018

Características/Percepções	(n)	(%)
TAE – Recepção do ICH	7	58,3
TAE – Outros setores do ICH	5	41,7
Total	12	100,0
No ICH há oito anos ou mais	7	58,3
No ICH há sete anos ou menos	5	41,7
Total	12	100,0
Há rotina definida	9	75,0
Não há rotina definida	3	25,0
Total	12	100,0
Rotina está sujeita a alterações frequentes	6	50,0
Rotina não está sujeita a alterações frequentes	6	50,0
Total	12	100,0
Rotina é prejudicada pelas alterações	3	25,0
Rotina não é prejudicada pelas alterações	8	66,7
NR	1	8,3
Total	12	100,0
Percebe os motivos das alterações	10	83,3
Não percebe os motivos das alterações	2	16,7
Total	12	100,0

Fonte: Elaboração própria (2018).

Verificamos que a maior parte dos servidores que participaram da pesquisa trabalha na recepção do ICH (58,3%), enquanto os demais estão lotados em outros setores. O mesmo percentual (58,3%) do total de participantes trabalha no ICH há pelo menos oito anos e os 41,7% restantes estão no instituto há sete anos ou menos. Uma maioria expressiva (75%) considera que tem uma rotina definida de trabalho e metade desse grupo afirma que ela está sujeita a frequentes alterações. Por outro lado, 66,7% asseguram não haver modificações na rotina de trabalho em virtude de alterações frequentes. Realçamos o fato de que 83,3% dos servidores afirmam reconhecer/perceber os motivos das alterações na rotina de trabalho cotidiano.

A aparente contradição apresentada aqui parece, na prática, não existir. O fato se explica pelas respostas de alguns TAEs a perguntas feitas no questionário. É do entendimento de alguns que a frequente alteração das solicitações à recepção integre a rotina de trabalho.

Na tabela 2, são apresentadas as respostas obtidas junto aos TAEs acerca das alterações na rotina de trabalho. As causas em questão informam sobre o

volume e tipo de público atendido, assim como do volume e tipo de tarefas desempenhadas pelos servidores da Secretaria do ICH.

Tabela 2: Motivos das alterações nas rotinas dos TAEs do ICH – 2018

Motivos das alterações	(n)	(%)
Mudança no volume do público		
Sim	7	58,3
Não	3	25,0
NR	2	16,7
Total	12	100,0
Mudança do tipo do público		
Sim	5	41,7
Não	5	41,7
NR	2	16,7
Total	12	100,0
Mudança no tipo das tarefas		
Sim	8	66,7
Não	2	16,7
NR	2	16,7
Total	12	100,0
Mudança no volume das tarefas		
Sim	3	25,0
Não	7	58,3
NR	2	16,7
Total	12	100,0

Fonte: Elaboração própria (2018).

Podemos perceber que 58,3% dos TAEs concordam que o volume de público atendido interfere nas rotinas laborais e que os outros 41,7% afirmam que o tipo de público – no caso, o atendimento aos calouros – é um fator ligado às alterações. Um número expressivo (66,7%) aponta o tipo de tarefa a ser desempenhado como responsável pelas alterações na rotina de trabalho, enquanto 25% atribui essas modificações ao volume de tarefas.

Os TAEs também foram questionados sobre o que organiza e o que altera a rotina de trabalho no instituto. De modo geral, segundo as respostas apresentadas, há uma variação no tipo de tarefa a ser desempenhada, de acordo com o calendário acadêmico da graduação, visto que é ele um dos fatores que define quais as rotinas de trabalho, o que se repete a cada semestre letivo.

Os respondentes afirmaram que as demandas, que não são fixas, têm importante papel no estabelecimento das tarefas. As falas dos participantes fazem referência direta a essa particularidade, como nos excertos a seguir: “como meu trabalho concerne no atendimento ao público, algumas demandas sofrem alterações” (TAE 1, 2018); “existe uma parte bastante rotineira no meu trabalho, mas também tenho que atender demandas do público, que por vezes quebram a rotina” (TAE 2, 2018).

A variação no quantitativo de público atendido na recepção da Secretaria, em especial o aumento durante a vigência de eventos (congressos, seminários, palestras e cursos extracurriculares, por exemplo) e também no início do período letivo, desencadeia modificações nas rotinas de trabalho dos servidores. Nessas ocasiões, um número maior de pessoas se dirige ao balcão da recepção em busca de informações e/ou orientações. No que tange ao atendimento aos calouros, há procedimentos administrativos/burocráticos que ainda não são informatizados e, por isso, são solicitados e encaminhados pelos funcionários desse setor.

Os TAEs fizeram referência também a uma importante redução no trabalho durante os períodos de recesso acadêmico (quando a maior parte dos estudantes está de férias). Cumpre salientar que a recepção da Secretaria atende também a docentes, servidores de outras unidades da UFJF e público externo, que representam uma parcela menor no volume de atendimentos. Desse modo, o intervalo oferecido pelo recesso acadêmico pode ser apropriado para a inserção de atividades de qualificação e capacitação dos TAEs, incluindo atualização dos procedimentos administrativos, utilização de novos equipamentos e tecnologias, dentre outros.

Os respondentes relataram haver algumas medidas que visam ao melhor atendimento das demandas nos momentos em que ocorrem alterações na rotina de trabalho:

(...) Quando utilizamos normas de atendimento em relação ao tempo e prazo de entrega de documentos no setor de recepção da Secretaria, definindo as tarefas entre funcionários para execução das tarefas e orientação ao usuário mais adequados em relação a entrega dos documentos, a fim de agilizar as tarefas quanto ao tempo de execução e encaminhamento aos órgãos responsáveis” (TAE 3, 2018).

Ficou evidente, a partir da ótica da pesquisadora, que em virtude da rotina ser dinâmica, os trabalhadores muitas vezes não identificam alterações no fluxo de trabalho como sendo alterações na rotina. Porém, os TAEs que não atuam diretamente na recepção devem modificar, em algum momento, a ordenação de suas atribuições para auxiliar no atendimento ao público.

Notamos, desse modo, que a amplificação das demandas impacta o trabalho dos TAEs lotados na Secretaria do ICH. Além disso, como já destacado, a impossibilidade de sanar de modo completo as necessidades dos alunos que iniciam a vida acadêmica, muitas vezes pode trazer, como consequência final, prejuízos para o desempenho e a permanência desses estudantes no curso de graduação.

2 UNIVERSIDADE, BUROCRACIA E COMUNICAÇÃO: REFERENCIAL TEÓRICO, METODOLOGIA E ANÁLISE DO CASO

A UFJF é, como já descrito anteriormente, uma instituição pública de ensino superior, regida por normas peculiares a esse tipo de organização e, em certa medida, apresenta autonomia administrativa, que lhe confere poder de decisão e gestão sobre assuntos diversos (UFJF, 1998). Tal modelo é aplicado à maior parte das IFES do país e certamente tem efeito sobre o modo como circulam as informações.

Este capítulo pretende descrever e correlacionar os fatos pertencentes à estruturação universitária enquanto organismo burocrático e também abordar aspectos relativos ao fenômeno da comunicação. Discutiremos ainda a metodologia de pesquisa aplicada neste estudo, bem como a análise dos dados coletados e os motivos pelos quais foram essas as escolhas metodológicas.

A fim de alcançar os objetivos pretendidos, várias foram as etapas percorridas. Para esta investigação, foi utilizado o estudo de caso como forma básica de abordagem para o problema em análise. Nesse tipo de estudo, no qual não há como controlar de modo direto os eventos e se busca a compreensão sobre como e por que eles ocorrem, a obtenção de clareza acerca de fenômenos sociais complexos inseridos no cotidiano pode ser favorecida por essa interpretação.

Foram aplicados questionários aos calouros, alunos concluintes e egressos do curso e também aos TAEs do ICH. Neste capítulo, são apresentados os resultados obtidos a partir da análise dos dados coletados e reflexões acerca dos fatos que envolvem e interligam a estrutura de organização e o funcionamento das universidades à burocracia e à comunicação.

Do trabalho estatístico realizado com o material obtido em campo, resultaram informações que orientam o encaminhamento a ser dado ao problema em questão e viabilizam o reconhecimento e o entendimento das dificuldades decorrentes do fluxo de informação e seus efeitos como possíveis entraves à comunicação.

2.1 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste ponto da pesquisa nos deteremos na identificação do que é apresentado pela literatura, a fim de balizar a análise e a delimitação de possíveis

relações de causa e efeito, assim como possibilitar a elaboração de propostas de intervenção na realidade encontrada.

2.1.1 Universidade e os desafios dos calouros

Mendonça (2000) afirma que a universidade, tal como a conhecemos, é uma criação do Ocidente, que se prestou inicialmente à unificação da cultura da Idade Média. Por sua vez, Schuch Jr. et al (2005) indicam que ela tem função primordial na produção e difusão de conhecimento e que, por isso, se constitui como fonte de recursos humanos e promoção de alternativas para o desenvolvimento das nações. Nela também se encontra importante possibilidade de ampliação e valorização do senso crítico em um país.

Chauí (2003, p. 5) aponta que a universidade é uma instituição essencialmente social, que retrata o funcionamento da sociedade na qual está inserida.

Essa relação interna ou expressiva entre universidade e sociedade é o que explica, aliás, o fato de que, desde seu surgimento, a universidade pública sempre foi uma instituição social, isto é, uma ação social, uma prática social fundada no reconhecimento público de sua legitimidade e de suas atribuições, num princípio de diferenciação, que lhe confere autonomia perante outras instituições sociais, e estruturada por ordenamentos, regras, normas e valores de reconhecimento e legitimidade internos a ela.

A mesma autora, contudo, ressalta que, ao longo do tempo, a universidade pública do Brasil passou por modificações. A educação, na medida em que se transformou de direito em serviço, mudou o papel das instituições federais de ensino superior: de instituição social passaram ao de organização social (CHAUI, 2003). Esse fato certamente deixou marcas no funcionamento institucional, além das que já lhe estavam incorporadas.

Considerando o que descreve Chauí (2003), a universidade, enquanto instituição social, está ligada à articulação de ideias e legitimada interna e externamente, a qual cabe interrogar sobre sua própria finalidade e existência. Já enquanto organização social, vincula-se à obtenção de um objetivo específico, tendo como norte estratégias de eficácia e sucesso para obtenção de êxito. Planejamento, previsão e controle estão no cerne das organizações sociais. Percebemos, então, que a função ligada à sociedade e seu desenvolvimento aparecem de maneira mais

destacada na instituição social, enquanto na organização social os valores preponderantes são os de cunho particular.

Nas sociedades desiguais, caso do Brasil, a ascensão ao ensino aparece como possibilidade de desenvolvimento e mudança social. A escolarização pode promover a difusão cultural e tecnológica, além de, a princípio, poder movimentar os indivíduos na estrutura de uma dada sociedade. Tendo então passado do papel de instituição para o de organização social, é necessário que se analise que consequências isso gerou para as Instituições de Ensino Superior.

Fávero (2014) indica que as IES são atualmente consideradas como responsáveis pela geração da complexidade social predominante, das modificações ocorridas em função da passagem dos indivíduos por essas instituições e dos efeitos neles gerados.

As universidades, conforme Santos (1989), enfrentam reveses diversos. Segundo o autor, os complexos pleitos sociais repassados ao Estado pedem uma reavaliação da identidade social dessas instituições. Santos (2005) afirma que as universidades precisam de novidades gerenciais para que possam lidar com as exigências a que estão submetidas. Esses aspectos, em algum momento, trazem às IES (incluídas as IFES) a necessidade de alteração em suas relações internas. Alunos e trabalhadores (técnicos e docentes) são impelidos no sentido de atender ao que é exigido para o funcionamento desse modelo.

Estrada (2000) destaca que a universidade, de modo geral, exhibe pormenores delicados e variados em sua origem e abrangência. O pesquisador afirma que há certa ambiguidade nos objetivos institucionais, responsabilidade de transformar cidadãos em profissionais e devolvê-los à sociedade, dificuldades em estabelecer um princípio tecnológico que dê conta dos sujeitos¹², existência de profissionais – em particular os docentes – dotados de altos níveis de especialização e que, por isso, demandam autonomia e liberdade de ação, mas que não se constituem como fontes de influência definitiva nas tomadas de decisão e, por fim, um grau de fragilidade relacionado ao ambiente externo.

Gomes (2014) ressalta que há um contingente humano envolvido no funcionamento das IES que está submetido a pressões de ordens variadas, as quais

¹² Segundo o pensamento moderno, sujeito é o eu pensante, a consciência, o espírito ou a mente, tidos como a faculdade com a capacidade de conhecer e o princípio iniciador do conhecimento (WEISZFLOG, 2004).

têm efeitos, o que resulta em tentativas de superar os impasses. Afirma ainda que, em um país emergente como o nosso, inserido no contexto global economicista e produtivista, a universidade – enquanto instituição social – tem um papel de responsabilidade social, o que gera questionamentos importantes.

No Brasil, as universidades apresentam atividades indissociáveis de ensino, pesquisa e extensão e são tidas como entidades multidisciplinares de formação profissional de nível superior (REIS, 2014). Sua inclusão nos padrões organizacionais de funcionamento levou à necessidade do aumento de resultados entendidos como positivos. Avaliações externas, produtividade e contratos/acordos de gestão voltados para maior eficiência passaram a compor o cenário da educação superior no país. Docentes e estudantes estão, via de regra, ocupados em publicar, participar de congressos e eventos diversos, além de se responsabilizarem por comissões e relatórios diversos (CHAUI, 2003).

Perlatto (2013) diz que as universidades, nos últimos anos, apresentaram significativa ampliação tanto no que tange ao número de vagas discentes quanto ao aumento dos campi e dos servidores (docentes e técnico-administrativos). Destaca que ações como a implementação do REUNI e a adoção do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) como forma de acesso à universidade pública fizeram com que a missão dessas instituições, enquanto sociais, fossem trazidas à tona no cenário dos debates nacionais.

Por outro lado, ressalta que a ampla reflexão tem cedido espaço às práticas e aos discursos que vinculam o ensino superior a uma lógica de mercado, na qual a competitividade e a produtividade têm lugar privilegiado. Trindade (2000) corrobora a ideia e destaca a importância de considerar que as relações entre conhecimento e poder, preponderantes nas sociedades de mercado, interferem na prática das instituições universitárias e que a produção e aplicação do conhecimento requerem discussões éticas da comunidade universitária.

Santos (1989) destaca que a universidade é perpassada por contradições diversas, como, por exemplo, os desencontros entre o ensino e a pesquisa, os quais geram tensões entre a graduação e a pós-graduação. Analisa também questões presentes nos dispositivos de seleção para o preenchimento de vagas, já socialmente legitimados, que tendem a criar impasses diante da mobilidade social dos filhos das classes operárias. Essas e outras controvérsias, segundo o autor,

criam transtornos nas relações da Universidade com o Estado e com a sociedade, além de querelas internas.

Em meio a essa realidade estão os estudantes. Para eles, há fatores facilitadores e outros dificultadores no manejo da vida acadêmica e das relações institucionais. A comunicação adequada aparece como facilitador importante para alguns deles. Wiles, Chechi e Dias (2010) reforçam que a oferta de informações, mesmo as mais simples, por parte das instituições contribui para a melhor adaptação do estudante ao novo ciclo formativo.

Oliveira, Santos e Dias (2016) confirmam que os alunos, objetos de seu estudo, desejavam receber mais esclarecimentos sobre o funcionamento da universidade e os trâmites organizacionais (reuniões de colegiados, matrículas, participação em projetos etc) e que entendiam serem eles recursos positivos para o melhor aproveitamento do período dedicado à graduação.

Lima et al (2014), por sua vez, descrevem a percepção de espanto por parte de calouros de uma IFES do estado de Goiás quando submetidos a uma expressiva oferta de informações durante um evento de acolhimento. Os autores mostram ainda que um número significativo de participantes desconhecia, previamente, as diversas oportunidades oferecidas pela instituição e pelo próprio curso.

É importante lembrar, conforme expõem Oliveira e Dias (2014), que a formação profissional não caracteriza, de modo exclusivo, o percurso do estudante universitário. Há novidades e desafios com os quais esses alunos se deparam e para os quais, muitas vezes, não estão preparados. As dificuldades vão desde relações com os pares e os docentes até a gestão de recursos financeiros e da distância familiar. Teixeira, Castro e Piccolo (2007) reiteram que, no processo de adaptação à vida universitária e, conseqüentemente, à obtenção de êxito, os laços estabelecidos entre os calouros e seus pares, bem como os vínculos com os docentes, merecem destaque.

Oliveira e Dias (2014) concordam com Teixeira et al (2008) no que diz respeito à importância da apropriação dos modos de funcionamento e disposições administrativas da vida acadêmica como fator de contribuição para o ajustamento dos calouros, mas ressaltam que isso vai exigir deles consideráveis adaptações.

A Teoria da Ação Racional (TAR), proposta nos anos de 1960, presume que os humanos são seres racionais que se utilizam do acervo acessível de informações e que definem suas ações a partir de considerações relativas aos efeitos posteriores

de suas condutas (MOUTINHO; ROAZZI, 2010). Tal teoria fortalece a ideia de que o acesso à informação, bem como a troca de experiência com seus pares pode impactar positivamente a carreira dos calouros e também a rotina dos TAEs. Nesse contexto, a natural utilização de experiências anteriores e/ou trocadas entre os grupos, assim como o acesso às informações disponíveis, é benéfica para o adequado encaminhamento de procedimentos e a solução de problemas ocorridos nos ambientes administrativos e/ou pedagógicos.

Cervinski e Enricone (2012) observaram em seu estudo com calouros que a maior parte dos pesquisados relatou se sentir mais confortável quando conhecia melhor a cidade onde se localizava a instituição onde estudava e que o interesse por ela se mostrava positivo nesse sentido. Como exposto nos próximos tópicos, verificamos que os calouros matriculados no BACH/ICH são, na sua maioria, originários da cidade de Juiz de Fora ou das proximidades, característica que, segundo esses estudiosos, é favorável ao ajustamento na vida universitária.

Tais fatos, próprios e inerentes aos calouros, em concomitância com possíveis transtornos decorrentes do manejo ineficaz das normas e procedimentos burocráticos, tende a tornar ainda mais penosa, para alguns, a experiência a que são submetidos. Assim, consideramos que os elementos que envolvem a universidade, seu funcionamento e seus alunos denotam as especificidades que tocam o tema.

Então, para entender os efeitos sobre a comunicação entre calouros do BACH/ICH e a instituição, originados a partir da estruturação das universidades e do acréscimo de variáveis, tais como competitividade, produtividade e impasses internos, é necessário conhecer também a organização burocrática dessas instituições.

Na educação superior, os possíveis desacertos presentes no início da graduação podem resultar em insucessos e até evasão. Em virtude da relevância do papel institucional como um dos itens relativos à adaptação dos ingressantes, a seguir será abordada a organização administrativa/burocrática na qual está inserida a UFJF e, portanto, o BACH/ICH.

2.1.2 Burocracia

A estruturação das universidades se dá nos formatos das organizações burocráticas, em acordo com o sistema social que predomina na civilização industrializada (SCHUCH JR et al, 2005). As burocracias são caracterizadas, principalmente, pela ordenação e especificidade de metas, padrões racionais de conduta e distribuição de pessoal. Hierarquia, ações coordenadas e sistemas complexos de comunicação também definem esse modelo operacional das instituições (NEUBERT, 2016).

Conforme indicam Schuch Jr. et al (2005), as universidades, em virtude de suas características próprias, precisam de um molde, também particular, para se organizar. Tais instituições, complexas em si, apresentam fontes e influências variadas para as tomadas de decisão. Esse grupo de estudiosos aponta que, concomitantemente aos aspectos burocráticos, evidentes dentro da organização universitária, existem outros, explícitos ou não, que tendem a favorecer laços que poderiam ser considerados pessoais. Segundo eles, idealmente, as ações deveriam ser todas racionais.

É fato que a burocracia ideal inexistente no cotidiano. As ações racionais nem sempre ocorrem na proporção e na forma perfeita. March e Simon (1975 apud NEUBERT, 2016) apresentam a ideia de que as barreiras da mente humana e as falhas no (ou do) conhecimento interferem e podem estorvar os preceitos da racionalidade. Também é importante lembrar que, conforme afirma Giddens (2008), embora o comportamento social seja guiado por normas, os indivíduos são hábeis em tomar decisões e agir, reconfigurando, desse modo, a realidade.

A burocracia pode ser compreendida a partir de diferentes registros. Pela ótica do senso comum, é um aparato administrativo que, potencialmente, tem papel retardador no que diz respeito aos processos públicos (MELO JR., 2010). Orientando-se a partir de Marx Weber, porém, Melo Jr. afirma que a burocracia viabiliza a vivência da liberdade individual dentro da sociedade. Considera ainda que, sendo a educação pública um serviço prestado a um segmento específico, as instituições educacionais ficam condicionadas à burocracia moderna.

Um modelo burocrático de administração está centrado em um ordenamento que prevê a distribuição de tarefas e poderes com o objetivo de continuidade e regularidade, hierarquização de cargos e instâncias, registros de documentos,

trabalhadores e dirigentes e, por fim, gestão segundo normas que podem ser assimiladas por aqueles que as utilizam e/ou praticam (OLIVEIRA, 2009).

A estrutura burocrática determina exigências para os trabalhadores. Método, prudência e disciplina se destacam no rol das habilidades necessárias para o bom andamento de um sistema burocrático de administração. A confiabilidade na conduta e adequação às normas vigentes também são condições para que o modelo atinja bons resultados (MERTON, 1970).

As burocracias, regidas pela impessoalidade e disciplina, se tornaram possíveis na medida em que foram asseguradas as distâncias necessárias em algumas das relações humanas. Esse modelo que pretende, a partir de si, regularidade e previsibilidade, precisa, para funcionar, que as ações não sofram interferências decorrentes das manifestações irracionais presentes em todos os humanos (GIDDENS, 2003).

Neubert (2016) destaca que intercorrências externas também podem influir na dinâmica burocrática e não apenas aquelas que se dão dentro das instituições. O autor aponta ainda que em uma organização burocrática existe um arranjo hierárquico e que este, visando à manutenção dos objetivos ordenados e especificados por ela, estabelece ações individuais baseadas em procedimentos racionais. Ainda em concordância com o estudioso, é importante ressaltar que a existência de ações especializadas e sincrônicas é essencial, havendo para isso uma também necessária rede de comunicação, muitas vezes complexa e indireta.

No cotidiano, porém, percebemos que os modelos burocráticos de funcionamento organizacional/institucional não operam em total perfeição. Sempre há perturbações que podem fazer oscilar os modos de funcionamento. Para alguns estudiosos dedicados ao tema da racionalidade, há mecanismos humanos que tornam viável a vigência de um modelo comportamental de racionalidade limitada, dos quais se pode evidenciar a habilidade em se concentrar, em produzir alternativas e em adquirir conhecimentos (e fazer inferências a partir desses), que implica na possibilidade de fazer escolhas lógicas (SIMON, 1983 apud MELO; FUCIDJI, 2016).

Essa indicação parece ter relação com o que ocorre nas burocracias institucionais, nas quais os agentes, inseridos em um contexto social dinâmico, seguindo a uma ordem previamente estabelecida, estão, ainda assim, sujeitos à necessidade de fazer escolhas e tomar decisões.

Schuch Jr. et al (2005) aludem ao fato de que, em contraposição à autonomia e liberdade acadêmica, em vista da necessidade de manutenção da integridade administrativa das diversas subunidades que compõem uma universidade, há uma demanda continuada de hierarquia, procedimentos legais extensivos, abrangentes e padronizados. Manter o fluxo processual adequado é uma necessidade premente desse tipo de organização, reconhecidamente burocrática.

A universidade exhibe um modelo operacional típico, naturalmente distinto de empresas e outros órgãos públicos. Nela coexistem diferentes esferas de autoridade – a administrativa e a de especialistas –, assim como estão presentes algumas das marcas típicas da burocracia e, simultaneamente, condutas de supervisão direta, centralização e ausência de regras detalhadas (SCHUCH JR, 2005). Entendemos que a ambivalência descrita no ambiente das universidades pode, em dados momentos ou contextos, promover a ocorrência de desencontros entre os públicos que compõem a comunidade acadêmica.

Então, por se tratar de uma organização complexa – “dotada de porte, dimensão, capacidade de existir no tempo e interagir com a sociedade global” (NOGUEIRA, 2003, p.146) – inserida em uma sociedade ocidental e capitalista, administrada dentro de um sistema burocrático de gestão, a instituição universitária brasileira está sujeita a efeitos que decorrem dessa conjunção de características.

Nesse contexto, a comunicação tem importante papel na ordenação e no encaminhamento dos diversos procedimentos que levam ao objetivo final de uma instituição de ensino, qual seja, a educação.

2.1.3 A comunicação e sua função

Vivemos em um mundo globalizado onde a circulação de informações e conhecimentos é ágil e ampla. Para Bernheim e Chauí (2008), tais itens ocupam lugar importante nos meios de produção da sociedade moderna. Ainda de acordo com esses autores, o conhecimento tem apresentado, na contemporaneidade, crescimento veloz, complexidade e rápida substituição. Nora e Bühler (2010) indicam que ocorre, a cada quatro anos, a duplicação da quantidade de informação disponível e também destacam que, para o estabelecimento de estratégias de gestão eficientes, é necessário haver meios apropriados e funcionais de comunicação. Às instituições modernas cabe responder de modo adequado aos

consumidores – sejam eles internos ou externos –, que se apresentam cada vez mais exigentes.

A comunicação, definida por Weiszflog (2005), é o ato ou efeito de se comunicar, ação relacionada à transmissão e recepção de mensagens, ditos orais ou escritos sobre temas específicos, conversas ou trocas verbais de informações e aviso, dentre outros. Nas IFES, as trocas de informação entre a instituição e os calouros algumas vezes apresenta dificuldades, que parecem estar relacionadas a um desacerto na disseminação das informações disponíveis e necessárias. Scroferneker (2003) assegura que uma universidade, tratada como instituição e organização, serve a públicos variados. Assim, desencadeia uma demanda constante relacionada ao estabelecimento da comunicação entre os diversos segmentos.

Para que se elaborem conceitos relativos à comunicação, é preciso ter como foco a ideia de que ela se refere ao ato de tornar algo comum, ou seja, difundir entre pessoas e/ou grupos certa informação, conhecimento ou prática. A comunicação, necessariamente, está condicionada a elementos humanos e, por isso, é suscetível à intervenção tanto nas etapas quanto no processo como um todo. Berlo (2003) faz menção à interferência sofrida pela comunicação a partir de fatores tais como experiência, conhecimento, situação cultural, intelectual e social daqueles que emitem ou recebem as mensagens e que produzirão efeito de comunicação. Para ele, também é importante enfatizar que a decodificação, interpretação e criação de significados compõem a comunicação.

É importante ressaltar que no mundo contemporâneo ocorreram significativas modificações, tanto nas relações de trabalho quanto nas interpessoais. Mudaram também as exigências cotidianas, a modernidade reivindica adaptações frequentes. Verificamos hoje o protagonismo da comunicação assentada no planejamento e na visão estratégica, que se encaminha em uma marcha relacional (SILVA; VILAÇA, 2008). Não se deve desconsiderar que as instituições educacionais também sofreram modificações e, por isso mesmo, necessitam de ajustes nos meios e modelos de comunicação com seu público.

Parece relevante evidenciar que a veiculação da informação disponível se apresenta como elemento importante para o desenvolvimento de um padrão de comunicação que possa atender às necessidades institucionais. Cabe lembrar que informação é, entre outras coisas, algo que se relaciona ao agrupamento de

conhecimentos acerca de um tema, elucidação ou esclarecimento, nota pública ou orientação sobre procedimentos – fornecida por órgão ou servidor público (WEISZFLOG, 2005).

Conforme indica Ramos (2004), importa às IFES que a comunicação tenha papel estratégico, visto que, além da função educacional, devem estar alertas quanto ao cenário no qual se inserem. Cuidar do modo como a informação é difundida entre os diferentes grupos de usuários é fundamental dentro de uma IFES. Gaino (1989) afirma que compartilhar de modo responsável e integrado as informações é determinante na consolidação da eficácia, entendida como coletiva.

Cruz (2009), baseado em Oliveira e Paula (2008), indica que a comunicação se constitui como linguagem em ação e que é também um processo social capaz de produzir sentidos, uma vez que é uma articulação entre instâncias, a qual é dotada de aberturas que, somadas à apropriação dos significados, estabelece os novos sentidos. Porém, cabe salientar que, conforme indica o autor, não há meio de assegurar a previsibilidade e a intencionalidade da comunicação.

A comunicação está presente em todas as organizações/instituições humanas. Então, necessariamente, também está nos ambientes universitários. Cruz (2009) sublinha que nas universidades os processos de comunicação constituem a rotina e a prática organizacional, tendo um papel realçado no que diz respeito à compreensão da realidade dessas instituições. Para ele, a construção e ressignificação de sentidos colaboram para facilitar e mediar os processos decisórios. Sendo assim, o comportamento, as necessidades e expectativas dos sujeitos que são produtos e produtores dos sentidos devem, segundo ele, ser considerados de maneira atenta.

Blikstein, Alvez e Gomes (apud MARCHIORI, 2009) reiteram que a comunicação demanda habilidades dos interlocutores, bem como qualidade na elaboração das mensagens, uma vez que não deve ser limitada a transmitir, mas deve ser estendida à impressão de significados.

Marchiori (2009, p. 2) defende que as organizações são “como uma rede de relações sociais em interação e diz que é preciso, para que haja rede de relações, que os seres humanos aprendam antes de tudo a se relacionar e se comunicar”. Nas IFES, os integrantes da comunidade são vários e as interações são diversas, sendo as últimas submetidas a um contexto sócio-histórico. Estudantes e trabalhadores têm origens distintas e trazem consigo bagagens culturais próprias.

Assim, é preciso reconhecer que nem sempre há sentido real para uma palavra ou um dito. O sentido é constituído em consonância com uma representação contextual (MARTINO, 2007).

Curvello (2012, p.13) realizou estudos sobre a cultura organizacional e a comunicação interna e afirma que “a comunicação empresarial interna exerce papel estratégico na construção de um universo simbólico, que, aliado às políticas de administração de recursos humanos, visa aproximar e integrar os públicos aos princípios e objetivos centrais da empresa”. Percebemos, com isso, que esse fenômeno também está presente nas IFES. Na UFJF, assim como em outras universidades públicas, existem setores específicos responsáveis pela comunicação. Então, a circulação de informações – seu modo e teor – não são casuais.

Dessa forma, estando a comunicação situada em um lugar singular dentre as interações humanas, ela se destaca no âmbito do trabalho. Nessa conjuntura, qualquer mínima deformação no conteúdo ou na configuração pode interferir no sucesso dos objetivos estabelecidos. As deturpações, de origens e efeitos diversos, estão relacionadas, frequentemente, a conteúdos psicológicos latentes, os quais contêm – em última análise – os valores e ideologia reais de uma organização, que nem sempre são concordantes com os declarados (SÁ; SANTOS; PAIVA, 2010).

Alguns estudiosos categorizam a informação que circula dentro das organizações/instituições como sendo formal ou informal. Rego (2007) define a primeira como aquela que é chancelada pelas autoridades e a segunda a que ocorre de modo espontâneo e independente das vias oficiais. Para ele, os dois modos de comunicação ocupam lugares opostos, não só no que tange à sua origem, mas também no que concerne ao veículo de transmissão, aos locais por onde circulam e à autenticação de seu conteúdo.

Como descrito anteriormente, os alunos do BACH/ICH recebem em diversos momentos informações e estabelecem comunicação tanto pela via formal quanto pela informal. Os avisos e comunicados oficiais veiculados através dos sites e e-mails institucionais são representativos da comunicação formal. Por outro lado, conversas entre colegas, trocas de experiências e outras atividades realizadas junto a seus pares desempenham a função de comunicação informal.

Assim, entendemos que a comunicação enlaça as ações e surte efeitos nas articulações administrativas. No contexto desta pesquisa, cabe ressaltar a

importância da comunicação como instrumento facilitador aos trâmites burocráticos e para o melhor ajuste dos discentes à carreira acadêmica.

Oliveira, Santos e Dias (2016) relatam ter encontrado em seus estudos a afirmação, por parte de estudantes, de que desejavam receber mais informações acerca do funcionamento da instituição a que pertenciam e do curso no qual estavam matriculados. Discutir a comunicação é, dessa forma, uma tentativa de elucidar e promover meios para o aprimoramento das relações entre instituição e estudantes.

2.2 METODOLOGIA

Yin (2001, p. 27) afirma que o estudo de caso se presta bem como estratégia para os estudos organizacionais e gerenciais. O autor refere ainda que “o estudo de caso é a estratégia escolhida ao se examinarem acontecimentos contemporâneos, mas quando não se podem manipular comportamentos relevantes”. Tendo em vista que esta pesquisa se dá no âmbito da comunicação entre instituição e calouros e que visa promover alterações nessa relação, parece ser este um método adequado.

Esta pesquisa foi construída a partir da coleta de dados junto a calouros, egressos e concluintes do BACH/ICH e servidores técnico-administrativos do ICH, inseridos em um contexto social dinâmico. O procedimento, dividido em etapas, foi realizado a partir da identificação da existência de entraves na comunicação entre a Secretaria do ICH e os calouros do BACH/ICH e embaraços às atividades administrativas cotidianas na citada Secretaria. A partir daí, buscamos discutir causas, efeitos e possíveis maneiras de minimização das dificuldades.

Foram feitas análises quantitativas e qualitativas para a elaboração deste estudo, porque, além de saber numericamente qual a incidência da (des) informação sobre os estudantes, foi também necessário conhecer como o fato ocorria e algumas das repercussões desse quadro para o percurso acadêmico e também para a organização do funcionamento institucional.

Foram utilizados três questionários distintos com questões objetivas e abertas, nas quais os sujeitos tiveram a possibilidade de expressar opiniões e sugestões: um destinado aos calouros matriculados no BACH/ICH (Apêndice A), outro a concluintes e egressos do curso (Apêndice B) e um terceiro aos TAEs que trabalham na Secretaria ICH (Apêndice C).

Além da análise das respostas aos questionários aplicados, estive presente em duas versões do Evento de Integração do BACH/ICH (segundo semestre letivo de 2017 e primeiro semestre letivo de 2018), quando tive a oportunidade de observar *in loco* a conduta dos discentes frente ao fornecimento de significativo volume de informações.

A opção pelo método de estudo de caso não se deu de modo aleatório, visto que “como modalidade de pesquisa é entendido como uma metodologia [...]. Visa à investigação de um caso específico, bem delimitado, contextualizado em tempo e lugar para que se possa realizar uma busca circunstanciada de informações” (VENTURA, 2007, p. 383). Essas características justificam a escolha desse modo de investigar para a realização desta pesquisa.

Ventura (2007) destaca ainda que os estudos de caso se aplicam bem a estudos em que existam múltiplos aspectos a serem considerados, se prestam às novas descobertas e são flexíveis no seu planejamento e de execução simples do ponto de vista procedimental. A análise possível a partir dos estudos de caso permite um exame em profundidade dos processos e das relações existentes entre eles.

Segundo Meirinhos e Osório (2016), os estudos de caso enquadram-se na modalidade qualitativa da pesquisa científica, com questões elaboradas na intenção de averiguar fenômenos complexos dentro do seu contexto natural. Para eles, existem variações que decorrem da interpretação do pesquisador, que estão frequentemente bastante próximas das questões essenciais.

Ainda cabe salientar que os estudos de caso, além da descoberta, buscam a interpretação de contextos, a representação dos vários pontos de vista existentes em um dado contexto social, se valem de diversas fontes de informação e experimentos diversos e possibilitam as generalizações. A descrição da realidade deve ser profunda e completa, a partir da utilização de uma linguagem mais acessível (ANDRÉ, 1984). A característica mais significativa de um estudo de caso é, de acordo com André, a valorização da singularidade e, por isso, o objeto de estudo é uma investigação ordenada de uma instância peculiar, ou seja, de uma realidade singular.

2.2.1 Instrumentos de pesquisa

Esta pesquisa foi realizada valendo-se da aplicação de questionários para mapeamento e identificação de embaraços à efetiva comunicação entre a instituição e os calouros do BACH/ICH. Os questionários utilizados para a investigação foram elaborados pela própria pesquisadora e objetivaram a averiguação do que se destaca como problema no âmbito administrativo e como falta no que concerne à informação reconhecida pelos calouros e concluintes e/ou egressos.

Foi elaborado um questionário (Apêndice A) aplicado aos calouros que ingressaram no BACH/ICH no segundo semestre letivo de 2017 e também aos que iniciaram o curso no primeiro semestre letivo de 2018. A análise desses dados, apresentada posteriormente, aponta para a confirmação do diagnóstico indicado pelos TAEs quando da resposta ao questionário (Apêndice C) a eles destinado. Para os outros grupos de respondentes – concluintes e egressos do BACH/ICH – foram construídos questionários também específicos (Apêndice B).

De modo geral, questionários são ferramentas pertencentes aos modelos quantitativos de avaliação e se constituem como principal instrumento para o levantamento de dados (GÜNTHER, 2003). Define-se como um agrupamento de perguntas relacionadas a um tema específico e que não mede nenhuma competência ou aptidão daquele que responde. Porém, pode mensurar opinião, interesse, personalidade e preferências.

O questionário destinado aos calouros consta de perguntas objetivas e foi respondido presencialmente, em um momento em que estavam reunidos em grupo. Serviu para o levantamento numérico e, por conseguinte, como mapeamento do cenário no qual se encontravam inseridos no BACH/ICH.

De outro lado, o questionário aplicado aos alunos concluintes do curso e egressos, além de números, buscou demonstrar a percepção desse grupo sobre falhas na comunicação e seus efeitos e, por esse motivo, apresentou também questões abertas.

Já o terceiro modelo de questionário (Apêndice C), aplicado aos TAEs, foi elaborado apenas com questões abertas e pretendeu identificar as dificuldades e seus impactos sobre as atividades laborais desses trabalhadores.

2.2.2 Procedimentos de coleta de dados

A consulta realizada junto aos calouros acontecida em dois momentos se deu durante a semana em que a Coordenação do BACH/ICH apresenta aos ingressantes o curso e a instituição (Evento de Integração). Nessa oportunidade, os calouros matriculados presentes ao evento tiveram a incumbência de dizer o que conhecem, o que localizam e o que sabem da função e atuação dos diversos setores e serviços da UFJF e do ICH.

Somadas as duas turmas de calouros, participaram 151 estudantes, que cooperaram espontaneamente com a investigação. Compareci, para esse fim, a dois Eventos de Integração: um ocorrido no segundo período letivo de 2017 (24 a 28 de agosto de 2017) e outro no 1º período letivo de 2018 (09 a 13 de abril de 2018).

A partir dessa experiência, foi possível observar a participação, o interesse e os questionamentos dos estudantes. Notamos o fato de que foram ofertadas inúmeras informações, muitos dados e normas de procedimento, que pareceram não ter sido imediatamente assimilados, uma vez que, ao fazerem perguntas, os alunos retornavam a pontos que já haviam sido abordados. Ao analisar as respostas ao questionário aplicado, verificamos que mesmo tendo sido descritos alguns órgãos e setores, muitos calouros mantiveram a afirmação de que não os conheciam.

Cabe ressaltar ainda que o Evento de Integração é composto, além das palestras do Coordenador e da Secretária do curso, por atividades de acolhimento promovidas pelo CA do BACH/ICH, presença de representantes de outros setores que discorrem sobre a realização de ações junto a órgãos diversos e acesso ao SIGA e Biblioteca, por exemplo. A Pró-reitoria de Apoio Estudantil também comparece a esse evento e leva informações sobre bolsas e outras modalidades de apoio aos alunos da UFJF.

Os questionários impressos foram aplicados aos alunos no início da programação do dia em que fizeram palestras o Coordenador e a Secretária do curso. Nessa oportunidade, foram disponibilizados esclarecimentos sobre temas diversos, tais como grade curricular, tempo de integralização do curso, o que são primeiro e segundo ciclo, recursos administrativos e setores envolvidos com os procedimentos burocráticos, dentre outros.

Os alunos concluintes e egressos, por sua vez, foram submetidos à pesquisa através de um modelo on-line de questionário, a fim de que fosse alcançado um

maior número de participantes. Esse grupo respondeu a uma mesma bateria de perguntas e foi delimitado um prazo de dez dias para resposta, além de ter sido indicado um endereço de e-mail para o encaminhamento de eventuais dúvidas por parte dos participantes.

Os TAEs receberam formulários impressos e responderam às perguntas dentro de um limite de dois dias, tendo sido fixado por mim um prazo limite de cinco dias. Os formulários foram entregues individualmente e não surgiram inquirições por parte desses sujeitos quanto à significação ou intenção de alguma questão. Todos se prontificaram a participar e alguns se mostraram interessados no desenvolvimento da pesquisa, uma vez que supõem haver, no futuro, alguma repercussão sobre a maneira de trabalhar no setor.

Após coletadas as respostas, os dados obtidos receberam tratamento estatístico para que se pudessem indicar, caso possível, as relações de causa e efeito entre os fatos e eventos observados. Alguns parâmetros foram estabelecidos, tais como a idade de 25 anos, considerada como teto para escolarização superior dos indivíduos¹³ e o grau de escolarização da mãe, por exemplo, para que se encaminhassem as análises.

2.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados obtidos na coleta de dados junto a calouros, concluintes e egressos do BACH/ICH e TAEs foram analisados e, a partir deles, podemos indicar que a comunicação entre a instituição e discentes apresenta lacunas que interferem tanto no cotidiano administrativo, quanto no dia a dia dos discentes, conforme analisado nos tópicos a seguir.

2.3.1 Dados dos questionários dos ingressantes

Os calouros, como já descrito anteriormente, responderam aos questionários no Evento de Integração do BACH. O fato se deu em duas edições, a saber: a primeira, em agosto de 2017, quando foram admitidos os alunos que cursariam o

¹³ Bandeira (2007) afirma que a população em idade escolar está compreendida na faixa dos 6 aos 25 anos exatos. Para ele, esse período contempla, além da educação básica (obrigatória), os demais cursos formativos e o ensino superior.

primeiro período do curso a partir do segundo semestre de 2017, e a segunda, em abril de 2018, quando ingressou a turma que cursa o primeiro período a partir do primeiro semestre de 2018. Nas duas ocasiões, os alunos foram abordados presencialmente e responderam espontaneamente ao questionário, que foi recolhido ao final da palestra apresentada naquela data.

A tabela 3 demonstra uma discreta predominância de representantes do sexo feminino entre os respondentes (52,3%). Outro aspecto observado é que a maior parte dos entrevistados tem sua origem na rede pública de ensino (66,2%), enquanto apenas 33,8% estudaram na rede privada de ensino. Juiz de Fora é a cidade onde a maior parte dos ingressantes cursou o ensino médio (45,7%), enquanto o restante (embora numericamente maior) se distribui entre outras cidades do interior (49%) e capitais (5,3%).

Tabela 3 - Características dos calouros do BACH/ICH em 2017/2 e 2018/1 (n=151)

Características dos calouros	(n)	(%)
Sexo Masculino	70	46,4
Sexo Feminino	79	52,3
Prefiro não responder	2	1,6
Sexo Total	151	100
Rede do Ensino Médio Pública	100	66,2
Rede do Ensino Médio Privada	51	33,8
Rede do Ensino Médio (Total)	151	100
Ensino Médio em Juiz de Fora	69	45,7
Ensino Médio em Outra Cidade	74	49,0
Ensino Médio em uma Capital	8	5,3
Ensino Médio (Total)	151	100
Idade 25 anos ou menos	126	83,4
Idade 26 anos ou mais	25	16,6
Idade (Total)	151	100
Escolaridade da Mãe - Ensino Superior incompleto ou mais	51	66,2
Escolaridade da Mãe - Ensino Médio completo ou menos	100	33,8
Escolaridade da Mãe (Total)	151	100
Cor da Pele – Branco	79	52,3
Cor da Pele – Parda	42	27,8
Cor da Pele – Preta	18	11,9
Cor da Pele – Amarela	6	4,0
Cor da Pele – NR	6	4,0
Cor da Pele (Total)	151	100

Fonte: Elaboração própria (2018).

Outro dado expresso na tabela 3 diz respeito à idade dos discentes. Verificamos que 83,4% tem idade menor ou igual a 25 anos, considerada como referência final para a escolarização dos indivíduos, e os que possuem 26 anos ou mais somam 16,6% do total.

É possível ver também que a maior parte dos ingressantes no BACH/ICH são filhos de mães que possuem formação em nível superior incompleto ou mais – superior completo ou pós-graduação (66,2%) –, enquanto as mães dos demais (33,88%) cursaram formalmente o ensino médio completo ou menos do que esse nível educacional. Dados relativos ao grau de instrução das mães apontam para a bagagem cultural desses estudantes e para sua possível procedência social.

No que diz respeito à cor da pele, a distribuição de resposta apontou para uma maioria que se autodeclarou branca (52,3%), seguida pela cor parda (27,8%), preta (11,9%) e amarela (4%).

Caracterizamos, como visto acima, o perfil predominante dos calouros do BACH/ICH, conforme o encontrado a partir da análise dos questionários.

A tabela 4, por sua vez, demonstra o que pretendem os calouros recém-matriculados no BACH/ICH após a conclusão do curso. A maior parte deles (34,4%) objetiva prosseguir a formação acadêmica em um dos cursos oferecidos em segundo ciclo pela própria UFJF (Ciências Sociais, Ciência da Religião, Filosofia ou Turismo). Chama a atenção, porém, que em segundo lugar no que tange às pretensões para o período posterior à integralização do BACH/ICH, aparece a incerteza dos entrevistados. Boa parte desses calouros é recém-saída do ensino médio e ainda é muito jovem, fatores que podem dificultar as escolhas e que podem ter levado 31,8% a declarar que não sabe qual o caminho a seguir após a conclusão do curso.

Outra graduação é a opção apontada por 23,3% dos entrevistados para depois da colação de grau no BACH/ICH. Entrar no mercado de trabalho através de concursos ou procurar emprego é a escolha de 6,6% daqueles que participaram da entrevista. Os 3,9% restantes informaram desejar cursar pós-graduação após a graduação no BACH/ICH.

Tabela 4 - Perspectivas dos entrevistados para depois da conclusão do BACH (n=151)

Depois da conclusão do BACH...	(n)	(%)
Cursar Segundo Ciclo	52	34,4
Cursar outra graduação	35	23,2
Cursar Pós-Graduação	6	3,9
Procurar trabalho / Prestar concurso	10	6,6
Não sabe ainda	48	31,8
Total	151	100

Fonte: Elaboração própria (2018).

A diversidade de respostas concorda com a estrutura projetada para os cursos de Bacharelado Interdisciplinares. Organizados em dois ciclos e com grande flexibilidade nos currículos, esses cursos visam à modificação curricular e pedagógica do ensino (VERAS; LEMOS; MACEDO, 2015). Também é relevante o fato de que o primeiro ciclo dos BIs proporciona aos estudantes um maior tempo para amadurecimento da escolha a ser feita após a conclusão do curso. Já mais instrumentalizados e com um maior leque de estratégias, a escolha pode tornar-se mais segura. Etzione (1967 apud RHODE, 1996) já afirmava que uma tomada de decisão se dá a partir da conscientização de um problema (no caso dos estudantes, a escolha sobre o que fazer após a conclusão do primeiro ciclo), da proposição de um objetivo, da avaliação dos meios para o seu alcance e, por fim, da escolha, feita a partir do estado de coisas preferidas pelo sujeito.

A tabela 5 a seguir discorre sobre as informações fornecidas aos calouros do BACH/ICH no dia da matrícula. Os participantes da pesquisa responderam a questões referentes ao manual do aluno, local de aulas, auxílios e bibliotecas, dentre outros.

Tabela 5 - Informações recebidas pelos alunos na ocasião da matrícula (n=151)

Na ocasião da matrícula, você...	Sim	Não
Recebeu manual do aluno?	33,1	63,6
Informado sobre local de aulas?	64,9	35,1
Informado sobre transporte gratuito?	48,3	51,7
Informado sobre auxílio moradia?	37,7	58,9
Informado sobre auxílio transporte?	30,5	69,6
Informado sobre auxílio alimentação?	30,5	69,5
Informado sobre utilização do RU?	57,6	42,4
Informado sobre utilização de biblioteca?	45,7	54,3
Informado sobre PU Letras?	5,3	94,7
Informado sobre PU Informática?	5,3	94,7

Fonte: Elaboração própria (2018).

Sobre o manual do aluno, consideradas suas versões impressa e virtual, a maior parte dos pesquisados respondeu não o ter recebido no ato da matrícula. Quando disponibilizado, ele comporta os protocolos para que o ingressante adquira informações e orientações básicas para utilização dos espaços e serviços existentes na universidade. Cabe destacar que Teixeira et al (2008) relatam em seu estudo que a adaptação dos calouros é dificultada pela escassez de orientação relativa aos trâmites burocráticos das universidades.

No que diz respeito ao local das aulas, um número representativo (64,9%) confirmou o recebimento dessa informação, fato que não causa surpresa, visto que o local e horário das aulas é um conhecimento imprescindível para que elas ocorram. Desse modo, parece provável que a determinação prévia e sua divulgação, enquanto determinação do tempo e do espaço para o ato de ensino e aprendizagem, ocorram regularmente.

Sobre a informação acerca da utilização de bibliotecas, menos da metade dos sujeitos respondeu afirmativamente (45,7%), bem como também não foram atestados pela maioria o anúncio da existência de outros serviços, tais como transporte interno gratuito e tipos de auxílio (moradia, alimentação, transporte). A defasagem nessa coorte de calouros tem notação considerável. É importante lembrar que para muitos estudantes a utilização dos auxílios é essencial para que possam se manter na universidade.

No tocante aos programas de universalização de línguas e de informática, o desconhecimento se mostra mais generalizado entre os calouros do BACH/ICH: um percentual de 94,7% negou ter recebido orientação sobre eles. Tais programas se

apresentam como oportunidades fundamentais na aquisição de capital cultural de forma acessível para alunos desiguais. O acúmulo de experiências e saberes que ultrapassem o conteúdo programático dos cursos de graduação pode contribuir positivamente para a formação profissional e pessoal desses estudantes.

Abaixo são apresentadas as respostas dos calouros do BACH/ICH no que diz respeito ao conhecimento de alguns dos diferentes locais que são de importância a curto ou médio prazo para aqueles que ingressam no curso. Os mais frequentemente reconhecidos são os que contemplam instâncias primárias do funcionamento acadêmico e comuns a quaisquer instituições de ensino de todos os níveis (Secretaria, Coordenação e Biblioteca).

Por outro lado, o reconhecimento do CA/DA parece estar ligado à identificação com os pares e ao convívio espontâneo entre eles. Diniz e Almeida (2006) constataram que o relacionamento com os pares, em especial para os calouros, se mostrava mais relevante no processo de adaptação que o gerenciamento de responsabilidades.

Com relação ao que será exposto na tabela 6 chama atenção o fato de que, durante o Evento de Integração – momento da aplicação do questionário – a maior parte dos órgãos e setores foram descritos; porém, ainda assim, muitos calouros mantiveram a afirmação de que não os conheciam.

Tabela 6 - Grau de conhecimento sobre locais do ICH/UFJF (n=151)

Locais do ICH que conhece...	Sim	Não
Núcleos?	27,2	72,8
Biblioteca?	68,2	31,7
Secretaria?	84,8	15,2
Coordenações?	60,3	39,7
Departamentos?	30,5	69,5
Infocentro?	33,1	69,9
C.A./D.A.?	62,3	37,8
Laboratórios?	8,6	91,4
Direção?	20,5	79,5
Empresa Jr.?	4,6	95,4

Fonte: Elaboração própria (2018).

A ideia de que o conhecimento/reconhecimento de órgãos e setores tem relação com experiências anteriores pode ser verificada a partir da análise das respostas a esse grupo de questões. Os órgãos e setores presentes na organização

pedagógico-administrativa de outros níveis educacionais, tais como bibliotecas e secretarias, por exemplo, são identificados por um percentual significativo de respondentes. Percebemos então que as experiências e rotinas anteriores desempenham papel significativo para a assimilação do novo contexto.

A tabela 7 indica que os ingressantes no BACH/ICH não sabem a que setores devem recorrer quando acontecerem situações adversas. Dentre os pesquisados, 58,3% responderam que não conheciam os setores adequados para solucionar questões esporádicas.

Tabela 7 - Sobre o conhecimento dos setores da UFJF (n=151)

Resposta	(n)	(%)
Sim	59	39,1
Não	88	58,3
NR	4	2,6
Total	151	100

Fonte: Elaboração própria (2018).

O desconhecimento acerca das rotinas institucionais e a ignorância sobre a função e localização dos diversos órgãos e setores se constituem, em conjunto, como elemento importante para o inadequado encaminhamento das necessidades e mesmo dos procedimentos ordinários dentro da instituição.

Como servidora da Secretaria do ICH, observo com frequência a presença de calouros que se dirigem à recepção em busca de soluções para problemas de ordens diversas, que cabem muitas vezes a outros segmentos administrativos e/ou pedagógicos.

As tabelas 8 e 9 trazem informações relativas ao conhecimento (ou não) dos sítios eletrônicos institucionais e da obtenção (ou não) de êxito em buscas/consultas realizadas.

Tabela 8 - Conhecimento do calouro sobre os sítios eletrônicos da UFJF (n=151)

Resposta (%)	Sim	Não
UFJF	97,4	2,7
ICH	66,9	33,1
Curso	68,9	31,1
Demais cursos	21,9	78,1

Fonte: Elaboração própria (2018).

Foi verificado nesta pesquisa que o portal da UFJF é uma fonte de informação utilizada de modo recorrente e imediato pelos calouros. Parece-nos que o fato pode estar relacionado às inevitáveis visitas realizadas a ele antes do ingresso no curso superior. Isso se explica a partir dos processos seletivos que exigem dos candidatos que se inscrevam pela via digital, o que promove, necessariamente o contato com o site.

É importante destacar que na contemporaneidade a utilização dos meios digitais para obtenção de informação e estabelecimento de comunicação é uma prática comum. Conforme indicam Kohn e Moraes (2007, p. 6), “qualquer informação pode ser obtida instantaneamente”. Esse já é um motivo suficiente para que a busca pelo portal da UFJF seja de grande valia para os calouros. As consultas podem ser feitas imediatamente após o surgimento de uma demanda.

Tabela 9 - Sobre conseguir a informação que buscava nos sites da UFJF consultados (n=151)

Resposta	(n)	(%)
Sim	69	45,7
Não	27	17,9
Não respondeu	55	36,4

Fonte: Elaboração própria (2018).

Notamos também que na maioria das vezes foram encontradas as informações buscadas nos sites institucionais. Tal fato indica que ele se constitui como veículo conhecido e acessível à maioria dos alunos.

Feita a pesquisa junto aos calouros, julgamos necessário investigar o que foi vivido como déficit e como acréscimo em relação à comunicação pelos alunos que já passaram pelas etapas iniciais do curso. Para esse fim, foram aplicados questionários aos concluintes e egressos do BACH/ICH e suas respostas serão discutidas na seção seguinte.

2.3.2 Dados dos questionários dos concluintes/egressos

Os alunos concluintes e egressos do BACH/ICH também foram consultados sobre a comunicação e seus efeitos. A tabela 10 demonstra as características desses sujeitos, cabendo ressaltar que, de modo geral, eles são, na sua maior parte, egressos (79%).

Foram identificados uma maioria de representantes do gênero feminino, assim como um número maior de estudantes advindos da rede pública de ensino médio. Um percentual de 59% representa os respondentes com idade igual ou superior a 26 anos. Quanto à cor da pele, um maior número respondeu ser de cor branca (63,8%).

Tabela 10 - Características dos egressos e concluintes de 2018/1 do BACH (n=105)

Características egressos/concluintes	(n)	(%)
Masculino	33	31,4
Feminino	71	67,6
Sem resposta	1	1
Total	105	100
Situação em 2018/1 de concluinte	22	21,0
Situação em 2018/1 de egresso	83	79,0
Total	105	100
Ensino Médio Rede Privada	50	47,6
Ensino Médio Rede Pública	55	52,4
Total	105	100
Idade 25 anos ou menos	40	38,1
Idade 26 anos ou mais	62	59,0
Idade – Sem resposta	3	2,9
Idade (Total)	105	100
Escolaridade da Mãe - Ensino Superior incompleto ou mais	30	28,6
Escolaridade da Mãe - Ensino Médio completo ou menos	73	69,5
Escolaridade da Mãe- sem resposta	2	1,9
Escolaridade da Mãe (Total)	105	100
Cor da Pele – Branco	67	63,8
Cor da Pele – Parda	24	22,9
Cor da Pele – Preta	8	7,6
Cor da Pele – Amarela	4	3,8
Cor da Pele – Indígena	1	1,0
Cor da Pele – NR	1	1,0
Cor da Pele (Total)	105	100

Fonte: Elaboração própria (2018).

Destacamos a prevalência do nível médio ou inferior de formação das mães desses pesquisados, visto que 69,5% correspondem a essa categoria, enquanto 28,6% tem formação em nível superior. Esse fato pode ser relevante por apresentar relação com o capital cultural herdado.

Na tabela 11, estão descritas as perspectivas dos alunos em relação aos objetivos e/ou percursos após a conclusão do primeiro ciclo do Curso de Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas. O mais comum entre os respondentes foi a opção pelo segundo ciclo (65,7%). Outra graduação foi a opção de 18,1% e 11,4% cursou ou está inclinado a cursar pós-graduação e apenas 4,8% desses alunos/ex-alunos se destinam/destinaram diretamente ao mercado de trabalho.

Tabela 11 - Perspectivas dos egressos e concluintes em 2018/1 para depois da conclusão do BACH (n=105)

Depois da conclusão do BACH...	(n)	(%)
Cursar Segundo Ciclo	69	65,7
Cursar outra Graduação	19	18,1
Cursar Pós-Graduação	12	11,4
Procurar trabalho	5	4,8
Total	105	100

Fonte: Elaboração própria (2018).

De acordo com o que mostra a tabela 12, é possível apurar uma variável para medida de sucesso no processo de escolarização desses estudantes. Entre egressos e concluintes, foram encontrados 47,6% que concluíram/concluirão o curso no prazo previsto pelo Projeto Político Pedagógico, que estabelece um tempo médio de cinco semestres letivos para integralização do curso.

Tabela 12 - Medida de “sucesso” na formação: se o egresso finalizou e o concluinte finalizará o BACH no tempo previsto (até 5 semestres letivos ou 2,5 anos) (n=105)

Tempo de conclusão do BACH	(n)	(%)
Sim	50	47,6
Não	54	51,4
Sem resposta	1	1,0
Total	105	100

Fonte: Elaboração própria (2018).

A tabela 13 apresenta as respostas dos concluintes e egressos do BACH/ICH a questões diretamente relacionadas à eficiência da comunicação existente entre eles e a instituição. Verificamos que eles apontam para a tomada ativa de iniciativas na busca de informações e/ou orientações. O fato de 96% dos respondentes terem

dado essa resposta, somado aos 78% que indicaram existir falta de comunicação entre a instituição e seus discentes, corrobora a ideia de que a comunicação é mal estabelecida nessa IFES.

Uma parcela dos alunos, porém, indica ter havido oferta das informações/orientações importantes ao curso (61%), o que remete às dificuldades próprias desses alunos em manejar a informação disponível. Sob a ótica de Berlo (2003), cumpre ressaltar que a comunicação, ao ser estabelecida, é permeada por condições próprias a cada indivíduo e sua eficiência está vinculada, entre outros, a esse fato.

Quanto à adequação das informações sobre as oportunidades oferecidas pela instituição, não é possível estabelecer um julgamento positivo ou negativo, uma vez que, numericamente, a diferença entre os que concordam e discordam dessa afirmativa é muito pequena. Novamente parece haver aqui um componente pessoal, que pode estar relacionado às experiências anteriores e ao capital cultural, que resulta em diferentes manejos diante de um mesmo contexto.

Tabela 13 - Grau de concordância sobre afirmações relativas à comunicação e acesso à informação entre a instituição e o aluno (n=105)

Sobre as afirmações a seguir, você...	Concorda	Discorda
Faltou comunicação entre universidade e o aluno.	78,0	22,0
Ofertadas informações/orientações importantes no início do curso.	61,0	39,0
Informações oferecidas foram suficientes.	45,7	54,3
Buscou voluntariamente informações/orientações.	96,2	3,8
Informações nas páginas eletrônicas da UFJF são suficientes.	52,4	47,6
Informações adequadas sobre a localização dos setores do ICH/UFJF.	71,4	28,6
Informações adequadas sobre oportunidades oferecidas pela UFJF aos alunos.	59,0	41,0

Fonte: Elaboração própria (2018).

É relevante retomar o que afirma Cruz (2009) e ressaltar que a inserção de novos sentidos, possível através da comunicação eficiente, favorece os processos decisórios. Assim, a função de ofertar adequadamente as informações, de modo que a comunicação se estabeleça em uma justa medida, deve ser relevante na elaboração das formas e veículos por meio dos quais elas serão destinadas ao público. De acordo com o panorama exposto na tabela 13, essa necessidade não parece suficientemente contemplada pelos modelos de comunicação atualmente disponibilizados pela instituição.

Quando indagados, em perguntas abertas, sobre a ausência de informações e/ou orientações os participantes da pesquisa, responderam de modo bastante semelhante. A seguir são apresentadas algumas das ponderações feitas.

Quadro 1 - Sobre a percepção da ausência de informações/orientações

Você percebeu ausência de informações e/ou orientações que fizeram falta à sua formação? Qual seria?	
Entre os que perceberam a ausência de informações.	E3: "Sim, minha turma foi a primeira do BACH, portanto tanto os alunos como a coordenação do curso não tinham informações sobre algumas questões, o que prejudicou o início do curso".
	E6: "Sim, como peguei o curso bem no início, era muito confuso com relação aos pesos e às ênfases. O que era obrigatório e não para cada curso. Em que período aquilo era válido e o que não era".
	E8: "Sim! Todas, quando entrei o curso ainda era quase um experimento e pouquíssimo levado a sério".
	E9: "Como sou egressa da primeira turma do BACH, no período em que cursei não houve informações adequadas suficientes a respeito do próprio curso, das possibilidades de ensino/pesquisa/extensão, tampouco orientações a respeito das disciplinas a serem cursadas. Fato este que proporcionou, por diversas vezes, o desencontro de informações, como alteração no quadro de disciplinas, professores sem saber exatamente qual ementa seguir, dentre outros".
	E18: "Todas. Falta informação sobre quais disciplinas cursar, mudança constante de disciplinas oferecidas, entre outras".
	E39: "A falta de informação por parte da coordenação fez com que eu não tivesse ciência de que era necessário cursar matérias específicas para a segunda opção de curso. Em razão disso, concluí com atraso".
Entre os que não perceberam a ausência de informações.	E16: "Não. Penso que com minha experiência de vida a busca de orientações e informações deve partir do comprometimento do discente com a UFJF, e elas sempre estiveram disponíveis no site do curso. E além do mais temos total apoio da coordenação do curso. Ressalto o ótimo atendimento na Secretaria do BACH".

Fonte: Elaboração própria (2018).

O recorte exposto no quadro acima corrobora os dados dispostos na tabela 13, na qual se verifica que a maior parte dos estudantes concorda que as informações existem e estão disponíveis, mas que o acesso a elas não foi suficiente e/ou adequado. É possível perceber por meio das falas dos participantes desse grupo que as informações disponibilizadas não atendem às expectativas e necessidades dos alunos. Ainda foram solicitadas aos concluintes/egressos do BACH/ICH sugestões para a melhoria da comunicação entre a instituição e os calouros. A avaliação positiva ou negativa foi feita de acordo com os apontamentos, ou seja, há aqueles que mostraram onde os problemas parecem estar localizados e outros que indicaram ações (já existentes ou a serem incluídas) como facilitadoras para o processo de assimilação dos trâmites e procedimentos

acadêmicos/burocráticos. No quadro 2 estão transcritas as falas de alguns dos pesquisados.

Quadro 2 - Sugestões para a melhoria da comunicação

Questão: Você tem sugestões para a melhoria da comunicação entre a instituição e os calouros no BACH/ICH?
E2: “Maiores instruções no início do curso, pois tive que descobrir o funcionamento e dinâmica do curso ao longo dos períodos e muitos colegas também ficaram perdidos durante a graduação pela falta de informações.”
E11: “Ampliar o canal de comunicação, fazer uma página no Facebook e Instagram, facilitando a circulação de informações sobre bolsas, professores bons, prazos, horário de funcionamento da Secretaria e afins.”
E14: “A minha sugestão é que finalize o primeiro ciclo, pois o mesmo não acrescenta em muito a formação de profissionais qualificados para o mercado de trabalho, sendo para muitos um entrave para a continuação ou início da área acadêmica, tendo em vista o alto índice de alunos que desistem do curso. É necessário um replanejamento de toda a estrutura curricular e docente do curso, para que os alunos sejam mais estimulados a prosseguir na área. Para concluir, percebo que o curso serve como porta de entrada para muitos alunos que desejam entrar em uma universidade pública, tendo em vista que é um dos cursos menos concorridos da UFJF.”
E22: “Realizar mais reuniões, pois um encontro de início de período não é suficiente para sanar todas as dúvidas que surgem ao longo do curso.”
E26: “É necessário que os próprios funcionários concursados e terceirizados, além de professores, que estão alocados no BACH saibam sobre o funcionamento e normas do curso, pois na minha época (2010) as informações ficavam concentradas em duas pessoas apenas.”
E29: “Além da palestra inicial, na qual são jogadas todas as informações que o estudante necessitará ao longo de toda a graduação, e-mails explicativos por parte da coordenação, rodas de conversa, integração entre calouros e veteranos para que algumas dúvidas sejam sanadas. Propor uma melhor divisão dos eixos necessários para formar e repassar isso para os alunos todos os semestres, para atentá-los da necessidade de se cumprir uma carga horária determinada. Explicar o funcionamento do TCC, também ao longo do curso.”
E30: “A melhor informação sempre vem de um veterano. Talvez uma dinâmica de “adote um calouro” me esclarecia.”
E32: “Acho complicado pela forma como o curso se organiza. São muitos alunos entrando e a maioria não planeja ficar. Essa falta de “apego” ao curso gera muito ruído na comunicação, fora que os alunos dificilmente sabem quem são os representantes da instituição em seus cursos.”
E37: “Orientá-los sobre a incrível interdisciplinaridade do curso, que oferece ao aluno a oportunidade de transitar por disciplinas de todos os cursos da unidade, disciplinas essas complementares q formação acadêmica e aprimoramento humano.”
E38: “Acho muito importante a palestra que eles fazem no começo do período, mas creio que tem que haver mais informações sobre o que é o curso, objetivo... Os DAs e CAs estão deixando a desejar, assim como os diretores do curso, quando você entra na universidade a comunicação em relação às coordenações para com os alunos é a principal fonte de informação de imediato.”
E52: “Acho que tem o lado bom, que é poder escolher nas disciplinas de acordo com a sua vontade, mas essas escolhas precisam acontecer <i>a posteriori</i> de orientações sobre as opções e suas implicações.”
E55: “A meu ver, o curso do BACH tem sérios problemas quando se trata de sua interdisciplinaridade. A ideia é interessante, no entanto falta-nos informações básicas para fazer um melhor aproveitamento do curso, como uma grade fixa no início do curso, por exemplo. Você faz disciplinas aleatoriamente até entender do que de fato se trata.”
E60: “Não. Quando cursei o BI a coordenação tinha uma boa comunicação conosco, via e-mail e presencialmente”

Fonte: Elaboração própria (2018).

Ainda que haja predominância no reconhecimento das dificuldades de comunicação entre a estrutura administrativa e os calouros, podemos, a partir das falas destacadas anteriormente, em conjunto com os resultados encontrados nas respostas às questões fechadas, verificar que as opiniões não são unânimes.

Ainda assim, há pontos de relevância a serem destacados. Muitas falas concordam com o que indica a literatura, em especial no que diz respeito à troca de experiências entre calouros e veteranos. A similaridade das vivências e a transmissão informal das formas de lidar com problemas, bem como dos resultados obtidos a partir de determinados comportamentos influenciam positivamente o processo de adaptação à universidade e, conseqüentemente, o percurso acadêmico.

Diniz e Almeida (2006) afirmam haver dois aspectos que devem orientar a análise relativa ao ajustamento dos estudantes universitários ao contexto no qual se inserem. Segundo eles, o primeiro dos aspectos é acadêmico e diz respeito às práticas próprias ao curso e ao campus e o outro está relacionado às relações interpessoais, seja com os pares, docentes ou corpo técnico da instituição.

A descrição feita por esses autores reafirma a importância destacada por alguns dos respondentes (Quadro 2) sobre a necessidade de mais informações sobre o funcionamento do curso e da instituição, adequada instrumentalização dos servidores lotados na unidade acerca do curso e de sua dinâmica, ampliação da participação de alunos veteranos em ações de acolhimento, dentre outras.

O respondente E29 (Quadro 2) indica a necessidade de que os processos de divulgação e esclarecimento de normas não seja limitado a uma única oportunidade, tal como acontece hoje no Evento de Integração. Essa observação se mostra bastante pertinente, uma vez que o volume de informações oferecidas nessa ocasião é grande, o que pode dificultar a assimilação do conteúdo de forma integral pelos calouros.

Schuch Jr. et al (2005) assinalam que nas universidades a manutenção do fluxo processual é uma demanda constante e necessária. Porém, conforme esses estudiosos, as peculiaridades inerentes a essas instituições tendem a promover desencontros entre os públicos que as compõe, o que pode provocar distorções e embaraços ao citado fluxo. Desse modo, a constante atualização e divulgação dos procedimentos, assim como dos meios para que eles possam se dar é de suma importância. Algumas indicações feitas pelos respondentes (E2; E26 – Quadro 2) podem ser percebidas como confirmações para esse fato.

Nora e Bühler (2010) fazem referência a importância de meios adequados de comunicação para que se possam criar modelos efetivos de gerenciamento institucional, os quais poderão produzir efeitos positivos nos processos acadêmicos e burocráticos.

A próxima seção apresenta a síntese dos dados coletados junto às três categorias que serviram para elaboração desta pesquisa e pretende traçar, de modo sucinto, o panorama da comunicação existente entre a instituição e os recém-chegados ao BACH/ICH.

2.3.3 Análise dos resultados

Após a coleta e análise dos dados obtidos junto aos TAEs, calouros no segundo semestre letivo de 2017 e primeiro semestre letivo de 2018 e dos alunos concluintes e egressos do BACH/ICH, foram feitas algumas observações. Destacamos o fato de que, em concordância com o que se esperava, há, de modo geral, o reconhecimento de que a comunicação entre a instituição de ensino e os calouros do citado curso não é suficientemente eficaz.

No âmbito dos servidores lotados na recepção da Secretaria do ICH, é possível perceber que as rotinas de trabalho estão vinculadas a certa demanda, variável a cada dia. Isso, porém, não exclui uma das características primordiais a uma organização burocrática, que é a do funcionamento sistematizado, ordenado por tarefas e controle. O trabalho deve ser desempenhado de modo a permitir sua reprodução, já que o entendimento por e entre aqueles que o praticam e utilizam é essencial.

De acordo com as respostas obtidas, percebemos que algumas vezes a previsibilidade de funções pode não prevalecer, mas foi possível observar também, tanto através da pesquisa quanto pela experiência da pesquisadora junto a esse setor institucional, que as dificuldades são atravessadas e sanadas positivamente. Giddens (2008) indica, citando Peter Blau, que funcionários de uma organização, quando diante de problemas, deveriam supostamente se dirigir aos superiores em busca de respostas. Porém, comumente, e por motivos diversos, as soluções e respostas são buscadas junto a seus pares. O conjunto de lealdades, assim estabelecida, promove soluções que são, muitas vezes, mais eficientes.

Na Secretaria do ICH, os servidores parecem se valer dessa estratégia para solucionar e enfrentar os contratempos surgidos a cada momento. Alguns com mais experiência e outros com maior capacidade criativa, vão atuando solidariamente e conseguindo, com isso, um melhor atendimento às necessidades do público alvo de suas atividades laborais. Como já descrito anteriormente, é visível para quem frequenta esse setor que, mesmo não estando formalmente inseridos na recepção, outros funcionários se dirigem a esse posto nos momentos de maior necessidade.

Por outro lado, tomando os calouros e suas respostas, notamos que a informação, ainda que presente e difundida por meio de veículos diversos, não atende às necessidades e não promove, de maneira adequada, a comunicação necessária para que o percurso universitário se dê de forma menos embaraçosa e que as tomadas de decisão, necessárias às definições e encaminhamentos acerca da formação, sejam menos conflituosas para os estudantes.

A literatura indica haver fatores que facilitam a adaptação dos calouros ao ensino superior. Wiles, Chechi e Dias (2010) afirmam que a comunicação está entre os elementos que favorecem esse processo, tal como a falta (ou inadequação) de informações institucionais serve como complicador.

É frequente, de acordo com o que foi encontrado na pesquisa, que eles não consigam solucionar, ou buscar soluções, para alguns problemas sozinhos. Cabe destacar que, em sua maioria, esses alunos são jovens e recém-saídos do ensino médio, ou seja, podem ainda não ter tido muitas experiências no enfrentamento de dificuldades. Souza, Lourenço e Santos (2016) concluem, em seu artigo, que para os calouros (de modo geral) o ingresso nos cursos de graduação é um momento de grandes transformações. As autoras afirmam que as significativas modificações no gerenciamento das próprias vidas exigem deles o desenvolvimento da autonomia e proatividade.

Por sua vez, Almeida, Soares e Ferreira (2000) ressaltam que a transposição do ensino médio para o superior convoca os estudantes a, pelo menos, quatro frentes de enfrentamento. Dentre elas, destacam o aspecto acadêmico, que requer novas formas no trato com a aprendizagem e reforçam a ideia de que o primeiro ano na escola superior tem se mostrado crítico e determinante no desenvolvimento da carreira universitária. Assim, avaliando as indicações feitas por calouros e concluintes/egressos em nossa pesquisa e tomando por referência esses autores, que afirmam ser a transição de uma etapa para outra do ensino formal permeada

por dificuldades, sinalizamos os relatos aqui apresentados como referências para os impactos presentes no percurso acadêmico dos calouros do BACH/ICH.

Na pesquisa realizada junto aos alunos e ex-alunos do BACH/ICH, no que diz respeito ao reconhecimento e a maior facilidade na identificação e utilização de serviços/setores, ficou evidenciado que, na sua maioria, os estudantes tiveram menos percalços no manejo daqueles com os quais já possuíam alguma familiaridade. Biblioteca, Secretaria e Coordenação foram as instâncias mais apontadas como localizadas e reconhecidas por calouros. Notamos que em qualquer nível educacional esses setores se fazem presentes, além de existirem também em outros tipos de organização burocrática. Serviços e/ou setores com os quais eles obrigatoriamente tiveram contato por ocasião do ingresso também foram melhor discernidos.

Uma maioria expressiva dos calouros respondeu não ter recebido o manual do aluno, documento que poderia facilitar o acúmulo de informações e contribuir para a criação de saberes a respeito da instituição e de seu funcionamento. Um manual bem estruturado comporta protocolos, regras procedimentais e orientações/instruções acerca da utilização de espaços e serviços oferecidos pela universidade. Destacamos ainda que existem limites racionais que podem interferir no andamento de alguns trâmites.

Ainda que o sítio eletrônico da UFJF e outros sites institucionais tenham se destacado como fonte de fácil acesso à informação, sublinhamos que eles não esgotam em si as necessidades dos alunos. Serviços simples (recepção e botão de emergência, entre outros) ou complexos (bolsas, auxílio estudantil e programas de universalização de língua estrangeira e informática, por exemplo) são desconhecidos pela maior parte dos calouros. Tal fato pode influir negativamente no trajeto acadêmico desses estudantes e, mesmo estando citados e/ou descritos nos sites eletrônicos, não se constituem como ferramentas muito utilizadas no desenvolvimento pessoal ou profissional dos respondentes.

Concluintes e egressos do BACH/ICH indicaram, em sua maioria, que as informações disponíveis eletronicamente são adequadas e suficientes. Porém, o apontamento feito por eles, nas respostas às questões abertas, demonstra que os déficits de comunicação são assinalados como relevantes. Um grande percentual desses sujeitos respondeu ter buscado ativamente por informações e respostas para questões que se apresentaram ao longo do curso. Embora tenha sido citada a

importância da atuação da coordenação do curso, muitos deles mostraram em suas respostas dificuldades no manejo dos processos administrativos e burocráticos para solução de suas demandas.

Neubert (2016) afirma que as necessidades próprias a cada integrante de uma organização, bem como seus impulsos e motivações, podem ser opostas aos pressupostos racionais da ação. O autor indica ainda que restrições do conhecimento também podem restringir a capacidade de solucionar problemas. Entendemos, então, que as características e bagagens individuais são relevantes nesse manejo. Para Nogueira e Nogueira (2002), a origem social dos estudantes (onde se inclui a escolaridade materna) coloca os discentes em condições que podem ser mais ou menos propícias frente às exigências da educação formal.

Os grupos pesquisados (calouros e concluintes/egressos) apresentam diferenças em suas características. A faixa etária é maior entre os últimos, isso porque são alunos do final do curso ou ex-alunos e, portanto, iniciaram o curso superior há mais tempo. Outro aspecto que merece grifo é a escolaridade materna, maior no primeiro grupo. É sabido que a influência desse fator na composição do capital cultural e, por conseguinte, no desempenho dos estudantes é significativa. Mendes e Costa (2015) afirmam que os vários recursos familiares e o estrato ocupacional dos pais influem no percurso educacional.

Boudon (1981) sugere que o processo de decisão escolar está associado à posição social. As diferenças na origem dos sujeitos (rede pública ou privada de ensino e herança cultural, por exemplo) podem ser determinantes no modo como se comportarão quando inseridos no ensino superior, nível da educação formal em que a autonomia se faz mais necessária e as tomadas de decisão são uma constante.

Em comum entre calouros e concluintes/egressos, há o fato de que a maioria pertence ao sexo feminino e se origina da rede pública, no que diz respeito ao ensino médio. Outro dado a ser destacado é o de que a maior parte dos calouros pretende cursar o segundo ciclo, o que também foi verificado no grupo de concluintes/egressos.

Podemos afirmar que, em linhas gerais, tanto ingressantes quanto concluintes e egressos apontam para dificuldades na comunicação com a instituição. Tomando os TAEs como referência, é também possível relatar que o aumento de demandas por atendimento presencial e solicitações diversas nos períodos iniciais dos

semestres letivos tanto evidenciam esse fato quanto trazem repercussões para o trabalho diário.

O cotidiano não é perfeitamente idêntico, porém, existem hábitos e regras relativamente estáveis (GIDDENS, 2008), como normas, papéis e expectativas, que guiam as condutas sociais. Entretanto, os distintos modos de perceber (justificados por origem social e interesses, entre outros fatores) e a capacidade criativa de agir, dão aos sujeitos, através de suas tomadas de decisão, a possibilidade de reconfigurar as realidades. O autor afirma ainda que os sistemas sociais, nos quais está incluída a UFJF, seus alunos e servidores, dependem das inter-relações entre os sujeitos.

Da nossa ótica, transpondo esse fato para a função da comunicação, a qual veicula essas relações, entendemos que as dificuldades surgidas, quando há entraves nesse mecanismo, trazem efeitos consideráveis para o funcionamento e a obtenção de resultados para a instituição bem como para os estudantes.

O quadro a seguir condensa em dois grupos os resultados obtidos nesta pesquisa e o encaminhamento proposto para a solução/minimização do que é apontado como entrave à comunicação.

Quadro 3 - Síntese dos resultados e seus encaminhamentos

Resultado	Objetivo	Modo
<p>Comunicação entre a instituição e os calouros do BACH/ICH não é suficientemente eficaz.</p> <p>* Indicativos obtidos a partir das respostas dos calouros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não recebimento de um manual de calouros; • Desconhecimento sobre bolsas e programas de universalização; • Desconhecimento de órgãos e setores; • Desconhecimento sobre onde solucionar problemas/demandas <p>* Indicativos obtidos a partir das respostas de concluintes/egressos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faltou comunicação entre universidade e o aluno; • As informações oferecidas não foram suficientes. 	<p>Minimizar as dificuldades no estabelecimento da comunicação e diversificar veículos, formatos e conteúdo das informações a serem disponibilizadas.</p>	<p>Utilizar diferentes recursos tecnológicos e promover a troca de experiências através de canais de comunicação criados para esse fim.</p> <p>Criar mecanismos que utilizem experiências anteriores, comuns a variados ambientes, sejam formais (escolares) ou informais (de utilização em atividades do cotidiano), que facilitem a assimilação e a adesão dos usuários.</p>
<p>Alterações na rotina de trabalho dos TAEs.</p> <p>* Indicativos obtidos a partir das respostas dos TAES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mudança no volume do público; • Mudança no tipo das tarefas. 	<p>Uniformizar e socializar os procedimentos e envolver os segmentos que compõem a comunidade acadêmica na difusão dos modos e caminhos para solucionar questões burocráticas.</p>	<p>Sensibilizar distintos segmentos, mapear, sistematizar e divulgar os principais procedimentos.</p>

Fonte: Elaboração própria (2018).

3 BACHARELADO INTERDISCIPLINAR EM CIÊNCIAS HUMANAS: UM ESTUDO DE CASO SOBRA A COMUNICAÇÃO – UM PLANO DE AÇÃO

Esta pesquisa, centrada na identificação dos efeitos e repercussões decorrentes da existência de lacunas na comunicação entre a Secretaria do ICH e os calouros do BACH/ICH, foi elaborada a partir da coleta de dados junto aos segmentos integrantes das relações de transmissão e recebimento, entendimento e fruição das informações disponíveis na UFJF. Calouros, concluintes/egressos do curso e TAEs são os elementos fundamentais desse enredo.

Concluintes e egressos são considerados importantes nesta análise, uma vez que passaram por todo o ciclo da formação e, desse modo, possuem uma visão possivelmente mais afastada, mas também mais ampla, do que ocorre no tocante ao tema. Calouros são os principais objetos dessa pesquisa, uma vez que são eles que promovem o aumento das demandas e, com isso, alterações na rotina de trabalho dos TAEs, responsáveis pelo adequado encaminhamento dos processos administrativos.

Tendo em vista que o objetivo principal da nossa pesquisa é a identificação e a análise de falhas na comunicação, foi elaborado um estudo teórico que buscou estabelecer os princípios definidores da comunicação, do funcionamento da unidade educacional onde é administrado o BACH/ICH e também dos padrões básicos de uma organização burocrática. Levamos em conta, ainda, que existem particularidades dos sujeitos envolvidos e que, na medida em que servem como fonte de possibilidades para tomadas de decisão criativas e autônomas, elas interferem no modo como caminham os procedimentos e como são assimiladas e/ou utilizadas as informações recebidas.

Para atingir os objetivos estabelecidos, no primeiro capítulo foi elaborada uma descrição detalhada da estrutura organizacional onde está inserido o BACH/ICH, bem como as premissas que norteiam a formação dos discentes matriculados e o atendimento disponível para esses alunos. Normas regimentais e políticas públicas relacionadas ao curso foram também apresentadas no intuito de esclarecer seu modo de funcionamento. Os possíveis entraves e dificuldades foram expostos nesta seção para que, de antemão, fosse retratado o panorama geral da questão abordada pela pesquisadora.

O segundo capítulo demonstrou, a partir da coleta e análise de dados, que algumas informações se mostraram como deficitárias aos calouros e, do ponto de vista de concluintes e egressos, o que reconheceram como faltoso durante o período de formação. Já os TAEs, a partir de suas respostas, evidenciaram que o desacerto da comunicação tem efeitos no trabalho cotidiano e, por conseguinte, gera alguns obstáculos para a vida universitária.

Ainda no segundo capítulo discutimos o que os teóricos apontam como relevante para a comunicação institucional. Vimos que burocracia e comunicação são, em certa medida, interdependentes e que o melhor funcionamento da primeira está atrelado à eficácia da última. Em uma de suas seções, os métodos e instrumentos utilizados para a realização desta pesquisa foram caracterizados.

Tendo em vista o exposto, neste tópico serão propostas formas de minimizar os efeitos dos entraves à comunicação. Dessa forma, pretendemos contribuir para a melhoria das práticas educacionais formais relativas aos alunos do BACH/ICH. Para tal, será utilizada a ferramenta 5w2h, que propicia configuração e apresentação mais práticas acerca das ações sugeridas.

Meireles (2001) afirma que a maioria absoluta dos problemas enfrentados na administração está relacionada aos processos, e não aos trabalhadores, e têm, em geral, causas comuns. Os gestores têm, ainda segundo o autor, mais responsabilidade na ocorrência de falhas que os demais trabalhadores. Para ele, é essencial para o sucesso de um plano de trabalho que algumas etapas sejam percorridas. Diagnosticar, investigar as características do problema, avaliar suas causas, planejar e acompanhar soluções são caminhos para o êxito (MEIRELES, 2001).

A ferramenta 5w2h que será utilizada neste plano de ação se presta ao atendimento dessas etapas. Por se tratar de uma planilha de planejamento, pode, a princípio, ser utilizada por qualquer organização, seja pública ou privada, com ou sem fins lucrativos. O modelo foi criado pela indústria japonesa e visa à gestão da qualidade. Favorece a objetividade na exposição das informações e tácticas a serem utilizadas. Cabem, dentro dessa ferramenta, os pormenores relativos às ações propostas (SILVA et al, 2013).

O 5w2h é assim nomeado porque incorpora sete questões a serem respondidas por ocasião da elaboração de uma ação administrativa. Originalmente na língua inglesa, elas pretendem organizar a ação, a fim de torná-la mais

compreensível e exequível. Suas perguntas e suas respectivas significações são elencadas a seguir. Importante esclarecer que *How much* se relaciona às despesas, ao orçamento previsto para a execução de uma ação (MEIRELES, 2001):

1. *What?* – O quê?
2. *Who?* – Quem?
3. *Where?* – Onde?
4. *When?* – Quando?
5. *Why?* – Por quê?
6. *How?* – Como?
7. *How much?* – Quanto?

Com base nos apontamentos feitos por Meireles (2001) e Silva et al (2013), entendemos que essa ferramenta é de grande utilidade no desenvolvimento e na apresentação de um plano de ação educacional, como o aqui proposto. A escolha desse método objetiva ainda a facilitação do entendimento do PAE e a eliminação (ou redução) da ocorrência de falhas. Metodologicamente, a ferramenta 5w2h oferece à pesquisadora a visão ampliada do contexto e das reais possibilidades de concretização das propostas.

O PAE é, em si, o resultado de todo o estudo feito em relação à comunicação e suas barreiras. Derivado da percepção de alterações na rotina de trabalho dos TAEs e das queixas dos discentes, bem como da observação, *in loco*, dos embaraços dos calouros diante das novidades, ele se apresenta como um conjunto de alternativas e recursos para o estabelecimento mais eficaz do trânsito e da utilização das informações já disponibilizadas pela instituição e, em alguma medida, de novas ideias para alcançar o mesmo fim.

3.1 AS AÇÕES

Nesta seção, serão descritas individualmente as ações que compõem (em conjunto) o PAE. Observamos, para cada uma delas, o atendimento às indagações encerradas na ferramenta 5w2h e ao detalhamento de cada item, descrevendo seus pormenores. Destacamos, porém, que, embora seja possível prever ou estabelecer prazos para a implementação de algumas metas, sua efetivação depende do aceite e parceria junto aos gestores do Instituto de Ciências Humanas da UFJF.

3.1.1 Ação 1: Ampliação dos canais de comunicação

O quadro 4 apresentado abaixo exhibe a primeira ação proposta para o aperfeiçoamento da comunicação entre a Secretaria do ICH e os calouros do BACH/ICH. A ideia aqui recomendada pretende ampliar e otimizar a utilização de televisores, já instalados nos prédios que compõem o ICH. É objetivo também que se consiga, desse modo, imprimir maior velocidade à circulação de informações. Dados importantes como matrículas e trancamento de matrículas, inscrições em projetos e bolsas, por exemplo, variam de semestre para semestre e podem, por esse meio, ser atualizadas periodicamente. Congressos, seminários, palestras e muitas outras notícias poderão ser propagadas de modo mais ágil.

Quadro 4 - Ação 1: Utilizando aparelhos de TV

O quê?	Difundir as informações em diferenciados veículos, neste caso aparelhos de TV, alimentados com informações dinâmicas, relativas ao cotidiano acadêmico e acontecimentos relevantes dentro do ICH.
Quem?	TAEs do ICH.
Onde?	Televisores localizados nos corredores do ICH.
Quando?	Alimentação semanal das informações.
Por quê?	Porque as TVs estão disponíveis, já instaladas em locais de grande circulação e de fácil acesso pelos alunos e se constituem, por isso, como outro instrumento para a divulgação de informes, normas, eventos, oportunidades etc.
Como?	Coletar, organizar e expor de modo atraente (cores e sons) as informações necessárias, bem como as notícias, eventos e oportunidades relativas aos alunos do ICH.
Quanto?	Sem custos adicionais

Fonte: Elaboração própria (2018).

Existem no ICH aparelhos de TV instalados em pontos estratégicos de circulação. Atualmente, eles são subutilizados, uma vez que poucos usuários sabem que é possível inserir ali os seus informes. Não existe atualização rotineira dos conteúdos, então, naturalmente não há, por parte da comunidade do ICH, interesse em verificar o que está exposto.

Uma medida aparentemente simples e possível é a coleta sistemática de informações e o estabelecimento de uma rotina de alimentação. O procedimento para inclusão de materiais nesses aparelhos já é do domínio de três servidores lotados na recepção da Secretaria do ICH, fator que viabiliza a imediata implementação dessa medida. O acréscimo de tarefas surgido a partir dessa ação é, basicamente, a elaboração de um texto para ser inserido, mas é possível solicitar a

cada instância que traga, já preparado, o material que pretende divulgar. Cumpre ressaltar que a utilização de cores vibrantes e imagens dinâmicas podem ser importantes para despertar a atenção.

Outro aspecto positivo é que o acesso às informações disponibilizadas através dos aparelhos de TV não demanda, por parte dos usuários, nenhuma ação ativa. É comum que pequenos grupos se reúnam, por exemplo, nos degraus das escadas que ficam em frente a um desses aparelhos. Também há aparelhos instalados junto aos elevadores. Desse modo, os anúncios podem chegar ao usuário sem que eles precisem procurar.

3.1.2 Ação 2: Criação do manual do aluno do ICH

A criação de um documento que contenha detalhamentos sobre o que existe, onde se localiza, horários de atendimento e a que se prestam os diversos setores do ICH, pretende contextualizar os serviços e favorecer o acesso aos estudantes. Semelhante a uma cartilha, o manual deve conter uma lista de solicitações possíveis, que se referem aos trâmites corriqueiros e àqueles já reconhecidos como problemas ou dificuldades mais frequentes entre os alunos. Esse manual, dividido em seções, deve identificar também em que momentos do andamento acadêmico cada ação se faz necessária. Uma seção destinada às dúvidas mais frequentes, com disponibilização de respostas curtas e objetivas, também estará presente nesse guia, que atende tanto aos alunos do BACH/ICH quanto aos de outros cursos de graduação.

Um documento dessa natureza tem elaboração complexa e exige a participação de diferentes segmentos. Coordenadores de curso, chefes de departamento, chefe da Secretaria, direção, bibliotecária e representante do setor de TI têm, necessariamente, de contribuir para que o êxito seja alcançado.

Recentemente, na execução das minhas tarefas habituais junto ao Instituto de Ciências Humanas, realizei um levantamento acerca das atribuições relativas às Coordenações de Curso, à CAT, à CDARA, à PROGRAD, à PROAE, à DRI e à própria Secretaria. Esse mapeamento é o embrião da ação aqui proposta e precisa ser estendido a outros setores, tanto do ICH quanto de instâncias externas à unidade, que estão diretamente envolvidas com o cotidiano dos alunos matriculados no instituto.

Cumpra dizer ainda que o citado levantamento resultou, a partir de uma ação conjunta entre TAEs e coordenadores de curso, em um serviço de atendimento aos discentes do instituto. Foram criados dois formulários com o objetivo de encaminhar as solicitações dos alunos às coordenações. Esse serviço prevê o encurtamento dos prazos de atendimento e a centralização das demandas, que, em última análise, estabelece um caminho único para alguns procedimentos administrativos.

É importante ressaltar que os coordenadores têm horários limitados e específicos de atendimento, enquanto a recepção da Secretaria está aberta ininterruptamente das 07h às 22h45, aspecto que facilita o encaminhamento das solicitações – que também podem ser feitas via formulário eletrônico já disponível no site do ICH. Em uma primeira análise, o serviço foi avaliado como útil e tem se mostrado eficiente.

O quadro 5 abaixo condensa essa proposta, seus envolvidos e os meios para que seja estabelecida. Ressaltamos que a elaboração do manual pode ser iniciada em janeiro de 2019, visto que é o início do período de recesso acadêmico, momento em que tanto os TAEs quanto os coordenadores de curso apresentam um número menor de tarefas diárias imprescindíveis.

Quadro 5 - Ação 2: Manual do aluno do ICH

O quê?	Criação do manual do aluno do ICH.
Quem?	Coordenadores de curso, chefes de departamento, chefe da Secretaria, direção, bibliotecária e representante do setor de TI.
Onde?	A elaboração do documento exige alguns encontros presenciais para que as propostas sejam discutidas pelos envolvidos e organizadas de modo conciso e objetivo. Sua disponibilização principal deve ser feita por meio virtual.
Quando?	Início da elaboração em janeiro/2019.
Por quê?	Foi identificado, na etapa de pesquisa junto aos discentes e TAEs, que um número significativo de alunos desconhece os setores e órgãos aos quais deve recorrer quando surgem dificuldades relativas aos procedimentos burocráticos. Também ficou evidenciado que esse fato impacta as rotinas administrativas dos servidores do ICH. Assim, parece de suma importância facilitar o acesso e a melhor utilização dos serviços.
Como?	Através de documento digital disponibilizado a todos os calouros e manutenção de uma via impressa para consulta na recepção da Secretaria e Biblioteca.
Quanto?	Não há custos adicionais, já que todos os profissionais envolvidos são lotados no ICH e o material necessário (computadores, impressoras etc) também existe em disponibilidade para uso.

Fonte: Elaboração própria (2018).

Ressaltamos que o manual, além de ser veiculado por via digital (enviado por e-mail pelos coordenadores de curso, acessível nas páginas eletrônicas do ICH e de

cada curso de graduação), também deve ser mantido, na forma impressa, na recepção da Secretaria para eventuais consultas e orientações.

3.1.3 Ação 3: Criação do “Fala calouro!”

O “Fala calouro” se constitui em uma revista eletrônica, cujo público alvo são os calouros de todos os cursos de graduação do ICH. A revista será composta por informações de origem diversa, desde conteúdos formais até eventos culturais e discussões pertinentes à contemporaneidade. Destacamos, porém, que será prioritariamente voltada para o esclarecimento de dúvidas e orientações gerais sobre os cursos de graduação, o ICH e sua estrutura e conveniências (horários de ônibus, funcionamento da cantina e xerox, serviços públicos disponíveis, tais como postos de saúde, correios etc).

É importante lembrar que, diferente do Manual do Aluno do ICH (proposta de ação 2), a revista não se configura como item formal, já que nela haverá espaço para a participação de qualquer integrante da comunidade acadêmica do ICH que queira contribuir. Também não é pretensão dessa revista a reprodução de documentos institucionais. Seu objetivo é o compartilhamento de experiências e a aprendizagem através de exemplos e relatos de episódios do cotidiano universitário.

No “Fala calouro!” haverá abertura para a publicação de questionamentos, críticas e sugestões. Todos os interessados poderão, em espaço próprio, encaminhar suas mensagens, que serão, a princípio, filtradas por bolsistas. Quando se tratar de dúvidas, os questionamentos serão prioritariamente encaminhados para o esclarecimento/resposta junto àqueles que forem responsáveis pela sua solução ou respondidas por outros estudantes que já tenham passado pela mesma dificuldade. Sempre que possível, haverá um agrupamento de questões de mesmo teor e uma lista de dúvidas mais frequentes e seus respectivos encaminhamentos.

Em espaço também definido para tal, poderão ser expostas as opiniões sobre os temas apresentados. Discussões no formato de fórum parecem ser muito úteis para esse fim. É nossa pretensão que haja participação de alunos veteranos, ou seja, aqueles que já concluíram, pelo menos, o primeiro período de seus respectivos cursos. Um espaço interativo, dinâmico e multidisciplinar pode ser estabelecido a partir daqui.

Quadro 6 - Ação 3: Fala calouro!

O quê?	Criação do “Fala calouro!”.
Quem?	Equipe formada por bolsistas, em cooperação com vários segmentos administrativos, CAs e DA instituídos no ICH. O servidor responsável pela tecnologia da informação no instituto contribuirá com a criação da revista, mas não estará presente no seu funcionamento geral.
Onde?	O projeto será de responsabilidade e gestão da Secretaria do ICH.
Quando?	Junho de 2019 (próximo período de abertura de editais para seleção de bolsistas).
Por quê?	O instrumento de comunicação visa ao estabelecimento de um canal informal de comunicação. Nesse espaço virtual as demandas podem ser compartilhadas e solucionadas. O conteúdo pode também servir como orientador para futuras medidas de gestão, ou seja, iniciativas orientadas a partir dos conteúdos identificados como embaraçosos para os alunos.
Como?	Criação de um grupo de trabalho formado por bolsistas, que serão responsáveis pela coleta, compilação, encaminhamento e publicação de respostas (quando for o caso).
Quanto?	Sem custos diretos, uma vez que a UFJF prevê a seleção e contratação de bolsistas de graduação.

Fonte: Elaboração própria (2018).

Entendemos que, atualmente, o meio digital parece ser o caminho de maior abrangência e, por atingir um público mais amplo, foi o escolhido. É relevante dizer que a linguagem a ser utilizada será coloquial, porque o objetivo é despertar o interesse e proporcionar liberdade e maior conforto aos seus usuários. Ressaltamos também que a maior parte dos estudantes dispõe de aparelhos portáteis para utilização de veículos digitais de comunicação e que a própria UFJF oferece, gratuitamente, rede de acesso à internet.

A princípio, apesar de ter sido cogitada a elaboração de uma ação que se utilizasse de redes sociais, populares entre os estudantes, optei por não inserir, ainda, a medida como sugestão efetiva, uma vez que existem limites legais para sua utilização e que, no momento, o ICH não dispõe de recurso humano suficiente e adequado para o gerenciamento de uma página própria em rede social. Assim, o “Fala calouro!” pretende preencher a lacuna deixada pela impossibilidade de utilização das redes sociais.

3.1.4 Ação 4: Criação do Conselho Local de Graduação (CLG)

O Conselho Local de Graduação é uma proposta centrada no compartilhamento e atualização de procedimentos e atendimento a demandas. Visa estabelecer compartilhamento e compromisso entre os diferentes segmentos componentes da Unidade. Para que seja criado e consolidado, será necessário ter

como foco as rotinas e os procedimentos burocráticos, sem descuidar das necessidades e características peculiares a cada curso e seu contingente estudantil.

O CLG é planejado como instância consultiva e subordinada hierarquicamente à Direção e Conselho de Unidade. Propostas nele surgidas e que, porventura, possam interferir no modo de funcionamento do ICH deverão necessariamente ser apreciadas e aprovadas por uma ou ambas esferas administrativas.

Outro aspecto a ser considerado é que o CLG, a princípio, prevê a participação voluntária de seus integrantes. Porém, cumpre à sua idealizadora sensibilizar os possíveis integrantes e estabelecer, desse modo, o interesse e as parcerias – primordiais para seu sucesso.

Os participantes do CLG serão os coordenadores dos cursos de graduação, TAEs da recepção e chefia da Secretaria do ICH e os representantes dos CAs e DA existentes no instituto. Tal escolha tem relação com o conhecimento do funcionamento administrativo e pedagógico dos cursos, bem como as experiências vividas pelos próprios estudantes.

Os coordenadores de curso são responsáveis, de acordo com o capítulo 28 da seção IV do Regimento Geral da UFJF (UFJF, 2018), por coordenar, orientar, fiscalizar e propor às instâncias cabíveis quaisquer assuntos relativos ao funcionamento do curso. Também é atribuição da coordenação representar e gerir, em concordância com a legislação e os departamentos, o curso de graduação. Esse rol de atribuições coloca os coordenadores de curso em contato direto e cotidiano com a realidade das turmas e das disciplinas. Na prática, podemos observar que, via de regra, o coordenador acaba por ser a principal fonte de orientação dos alunos, uma vez que o conjunto de suas atribuições lhe fornece respaldo e visão sistêmica do curso.

Os TAEs da recepção e a chefia da Secretaria têm importante papel no recebimento e encaminhamento de demandas, no reconhecimento de pontos de embarço e estão – em especial os primeiros – em contato direto com os alunos. Ao balcão da recepção se encaminham os estudantes para sanar dúvidas, fazer solicitações, reclamar e mesmo ter conversas informais sobre assuntos relativos ao ICH. Os TAEs têm entre suas obrigações diárias o zelo pelo patrimônio, pelo adequado funcionamento das instalações e pelos procedimentos administrativos. Sua jornada regular de trabalho também favorece uma maior intimidade com os

espaços físicos e promove o surgimento de laços interpessoais com a maior parte dos discentes.

Os representantes dos CAs e DA são alunos que institucionalmente representam os cursos de graduação. São eleitos por seus pares a intervalos periódicos e podem, em nome da categoria, responder e participar de reuniões com direito a voz e voto. Por isso, é crucial que estejam presentes no CLG.

Os representantes discentes têm a peculiaridade de poderem fazer considerações bastante aproximadas da realidade vivenciada pelos estudantes. Os temas podem ser incorporados às discussões no CLG a partir das reivindicações desse grupo e podem/devem ser levadas ao debate em plenárias mais amplas entre os alunos para, desse modo, voltarem respaldadas pelo segmento.

Quadro 7 - Ação 4: Conselho Local de Graduação

O quê?	Criação do CLG.
Quem?	Coordenadores dos cursos de graduação, representantes dos TAEs e representantes discentes (CAs e DA).
Onde?	Secretaria do ICH.
Quando?	Início em julho de 2019.
Por quê?	O CLG se presta ao diagnóstico do funcionamento administrativo e pedagógico dos cursos de graduação e, sempre que necessário, proposição de melhorias nesses processos. Outro objetivo é identificar entraves e barreiras de diversas ordens que possam interferir negativamente no fluxo da vida universitária dos alunos do ICH e, também nesse contexto, sugerir alternativas que solucionem ou minimizem essas dificuldades.
Como?	Os trabalhos do CLG se darão, a princípio, em reuniões mensais ou bimestrais, de acordo com o contexto, podendo haver reuniões mais frequentes, se necessário. Análise de pedidos originados da coordenação, da Secretaria ou dos discentes, mapeamento do conjunto dos pontos mais embaraçosos no que tange à vida universitária, discussões e elaboração de planos/projetos ou ações isoladas que visem facilitar o percurso dos acadêmicos nos cursos de graduação serão suas principais atribuições.
Quanto?	Sem custos adicionais.

Fonte: Elaboração própria (2018).

Convém destacar que uma proposta dessa natureza pode, de início, encontrar dificuldades em sua implementação. Aumento, para todos os envolvidos, de tarefas, comparecimento a reuniões, etapas de discussão e planejamento podem reduzir o interesse por essa atividade. Porém, acredito que a médio e longo prazo as repercussões dos debates e das propostas surgidas nesse contexto tendem a estimular os participantes, uma vez que se trata de uma oportunidade genuína de trabalhar democraticamente em prol do avanço da qualidade da formação dos discentes matriculados no ICH. Tendo em vista o descrito, a implementação dessa

ação depende de uma negociação entre as partes envolvidas e sua sensibilização no tocante ao objetivo e alcance da medida.

Ressaltamos também que, além de questões burocráticas e pedagógicas, conteúdos da ordem das relações e convivência dentro do Instituto de Ciências Humanas também devem ser acolhidas nesse foro.

Em virtude da previsão de criação do Manual do Aluno do ICH para o primeiro semestre de 2019 e tendo em vista que muitos dos profissionais a serem envolvidos tanto em um quanto em outro projeto são os mesmos, é necessário que haja intervalo entre a implementação de uma e outra medida. Por isso, foi reservado o segundo semestre como data prevista para iniciar os trabalhos do CLG.

3.1.5 Ação 5: Criação do Fórum Administrativo de Graduação

O Fórum Administrativo de Graduação se constitui como um espaço virtual dirigido a servidores, docentes e técnico-administrativos do ICH. Visa, em última análise, homogeneizar a linguagem e os procedimentos cotidianos, munindo-os com informações atualizadas, tornando-os, assim, melhor instrumentalizados para o atendimento às demandas oriundas dos discentes.

Quadro 8 - Ação 5: Fórum administrativo de graduação

O quê?	Criação do fórum administrativo de graduação.
Quem?	Secretaria do ICH, direção e docentes.
Onde?	Espaço virtual.
Quando?	Início em janeiro de 2020.
Por quê?	Tendo em vista a necessidade de alinhar procedimentos e informações, essa ação visa criar um espaço onde possam ser apresentadas e compartilhadas as medidas criadas em outras instâncias, possíveis mudanças e critérios a serem adotados pela unidade. Nesse espaço, os TAEs e docentes também podem expor suas práticas e compartilhar êxitos e fracassos junto à administração.
Como?	A partir da criação de um fórum virtual, acessível a todos os docentes e TAEs, a Secretaria pode manter atualizadas as informações referentes ao calendário, às atividades curriculares e extracurriculares, aos prazos, às demandas, à disponibilidade de recursos e espaços físicos etc.
Quanto?	Sem custos adicionais.

Fonte: Elaboração própria (2018).

O Fórum, de participação voluntária, precisa ser divulgado e os profissionais esclarecidos acerca de sua importância no que tange à melhoria no dia a dia de trabalho, mas também dos possíveis efeitos para os discentes. É pretensão da

pesquisadora que os envolvidos recebam informações e compartilhem experiências concernentes à esfera administrativa.

Com esse grupo de ações, pretendemos avançar no preenchimento das lacunas existentes nos processos de comunicação entre a instituição e seus alunos, em especial os calouros. Reconhecemos, em concordância com a literatura e a análise dos dados pesquisados, que é necessário promover a criação de mecanismos mais simples e fáceis de assimilar para que sejam minimizadas as dificuldades decorrentes do manejo inapropriado e do fornecimento inadequado das informações. São medidas de baixo ou nenhum custo operacional, mas que exigem comprometimento e responsabilidade na formação de nossos alunos.

O início das atividades desse fórum está previsto para janeiro de 2020, uma vez que outras ações já estarão em andamento e, por isso, muitas das informações necessárias para o diálogo nesse espaço já estarão compiladas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A UFJF é uma IFES consolidada e reconhecida nacionalmente, tendo sido recentemente considerada a segunda melhor de Minas Gerais. Seus cursos de graduação e pós-graduação são, de modo geral, bem avaliados pelos órgãos competentes.

Trata-se de uma universidade localizada em uma importante região do interior de Minas Gerais, sendo referência local. Vimos nesta pesquisa que, assim como outras IFES, a UFJF passou por importantes mudanças e que algumas políticas para a educação tiveram efeitos diretos sobre sua organização e funcionamento, como aumento de docentes, TAEs e, em especial, de discentes, por exemplo.

Tivemos a oportunidade de constatar também que uma universidade tem processos peculiares de organização e gestão e que as relações de força na sua estrutura interferem no modo como as decisões são tomadas. Fatores como a inexistência de hierarquia (em alguns contextos), interesses diversos e carreiras diferentes (docentes e técnicos), entre outros fatores, contribuem para modos mais complexos de tomada de decisão. Então, nesse contexto, é previsível que algumas dificuldades relativas à gestão se apresentem.

De outro lado, verificamos que o ingresso na vida universitária traz para os estudantes alguns conflitos e dificuldades. As significativas mudanças às quais são submetidos nessa fase repercutem na vida pessoal e escolar. Vimos que a adaptação à vida acadêmica pode ser facilitada – ou prejudicada –, por fatores de ordem pessoal e por outros, originários das próprias instituições.

Os alunos, ao serem admitidos no ensino superior, passam a ser mais demandados no que tange à responsabilização por si, por seu aprendizado e resultados. Certo desamparo, somado às novas exigências, muitas vezes se apresentam como fatores dificultadores para a aclimatação dos estudantes, em especial os calouros.

A bibliografia aponta para aspectos particulares dessa etapa da vida. Escolhas contínuas, novidades, distância das famílias e embaraços relacionados à condução burocrática do curso de graduação podem tornar a experiência um pouco mais árdua para alguns. Esse fato pode resultar, por exemplo, em dificuldades que, em parte dos casos, podem conduzir a questões sérias, tais como a retenção e/ou evasão.

Confirmamos, após percorridas as etapas de elaboração deste estudo, que entre os fatores facilitadores e/ou dificultadores da adaptação dos estudantes à vida universitária, a comunicação tem grande relevância. Foi possível observar, tanto nas publicações já existentes quanto nos dados obtidos junto aos sujeitos interrogados nesta pesquisa, que os entraves à comunicação estorvam os procedimentos burocráticos e têm, por isso, efeitos que repercutem na vida acadêmica dos estudantes e no cotidiano dos trabalhadores da Secretaria do ICH.

Consideramos que a comunicação está ligada a aspectos pessoais. Experiências prévias, cultura, conhecimentos e outros fatores interferem na comunicação. Também se evidenciou que a criação de sentido e o compartilhamento de fatos ou práticas são componentes essenciais da comunicação e fundamentais para que as relações – no universo desta pesquisa, relacionadas à instituição e aos seus calouros – ocorram com êxito. Assim, a veiculação e disseminação adequada das informações mostram-se imprescindíveis para que a comunicação entre instituição e discentes seja eficiente.

Então, tendo por objeto de estudo os calouros do BACH/ICH, inseridos no âmbito da UFJF, obtivemos uma visão mais ampla e objetiva dos entraves à comunicação entre a Secretaria da Unidade Acadêmica a qual o curso está vinculado e esses estudantes. Através da coleta de dados junto aos calouros, concluintes e egressos, bem como aos TAEs do ICH foram possíveis algumas elaborações e conclusões.

Podemos afirmar que a maior parte dos calouros do BACH/ICH, sejam os atuais ou aqueles que já concluíram ou estão em fase de finalização do curso (calouros no passado), demonstram através de suas respostas que a comunicação não se dá de modo eficiente. Detectamos, por outro lado, que as informações estão disponíveis e acessíveis à grande maioria deles. Desse modo, a falha parece estar presente na maneira como elas são apresentadas. Por isso, parece necessário rever os modelos de difusão e o formato adotado pela administração na explanação dos conteúdos.

Detalhamentos sobre o público ao qual se dirigem (calouros, alunos do meio do curso ou concluintes), para que servem especificamente, qual a vantagem ou possibilidade de se utilizar algum tipo de bolsa/auxílio (todos os alunos podem se inscrever para bolsas e/ou auxílios? Quais os critérios para inscrições?) e outros esclarecimentos não aparecem, muitas vezes, de modo claro.

É fato também que os trabalhadores do ICH destacam haver efeitos cotidianos decorrentes dessa conjuntura. Ocorre um desdobramento dos servidores no sentido de acolher e sanar os percalços oriundos dessa realidade. Não existe um planejamento voltado objetivamente para os embaraços da comunicação. Estratégias informais e criativas são recursos frequentes na busca de soluções para as dificuldades que se apresentam. Episódios eventuais, destoantes da rotina, ou problemas a serem resolvidos podem gerar transtornos ao funcionamento institucional e/ou ao percurso acadêmico.

Então, parece necessária uma tomada de posição, por parte dos gestores, que vise à unificação das informações, ao preparo dos TAEs para o adequado atendimento das solicitações, a modificações na rotina de trabalho em momentos específicos do período letivo e a atualização e compartilhamento de informações, associada a um alinhamento de ações por parte da Secretaria e coordenações de curso. Sabemos, tanto em virtude da pesquisa quanto pela experiência laboral nesse setor, que há muitas necessidades e que, por isso, novas práticas precisam e devem ser adotadas.

É importante ressaltar que existe na UFJF, e em particular no ICH, um movimento que objetiva minimizar as dificuldades na – e decorrentes da – inadequada comunicação. Porém, essas intervenções são ainda incipientes e insuficientes para a adequada solução dos problemas de comunicação. Por parte dos TAEs do ICH, atualmente já se encontra em andamento um trabalho nesse sentido. Desse modo, as propostas apresentadas no PAE pretendem ser complementares, tendo sido elaboradas ações exequíveis e de custo financeiro mínimo.

É importante lembrar ainda que as propostas apresentadas demandam cooperação de diferentes segmentos e que eles deverão ser sensibilizados para a proposta. Também é necessário que, após formadas as equipes de trabalho, questões como a acessibilidade e o tratamento especializado para os aspectos inclusivos devem ser considerados.

Alguns elementos se mostraram desfavoráveis ao desenvolvimento desta pesquisa. Não existem estudos que abordam os alunos egressos do BACH/ICH. Assim, o contato foi feito por meio de e-mail, mas não podemos precisar se todos receberam a correspondência, fato que pode ter influenciado no número de

respondentes e, em certa medida, impedido um número mais expressivo de participantes nessa categoria.

Outro pormenor a ser acentuado é o de que não identificamos na literatura a existência de muitos estudos que correlacionem a demanda dos estudantes e os aspectos da comunicação institucional diretamente ligados a elas. As publicações mais frequentemente encontradas abordam a adaptação à vida universitária a partir de aspectos específicos dos estudantes e suas relações. Assim, parece necessário que as pesquisas neste campo sejam ampliadas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Leandro S.; SOARES, Ana Paula C.; FERREIRA, Joaquim Armando G. Transição e adaptação à Universidade: Apresentação de um Questionário de Vivências Acadêmicas (QVA). **Psicologia**, Lisboa, v. 14, n. 2, p. 189-208, jul. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0874-20492000000200005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 01 nov. 2018.

ANDIFES. **Proposta de expansão e modernização do sistema público federal de ensino superior**. 2003. Disponível em: <http://www.andifes.org.br/wp-content/files_flutter/1363027779Proposta_expansao_Lula.pdf>. Acesso em: 22 set. 2017.

ANDRÉ, Marli Eliza D. Afonso. Estudo de caso: seu potencial na educação. **Cad. Pesq.**, n. 49, p. 51-54, mai. 1984. Disponível em: <<http://publicacoes.fcc.org.br/ojs/index.php/cp/article/view/1427/1425>>. Acesso em: 26 jun. 2018.

ARMONIA, Paschoal Laércio. Referenciais orientadores para os Bacharelados Interdisciplinares e Similares das Universidades Federais. **Relatório**. Brasília: Diário Oficial da União, 2011. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=8907-pces266-11&category_slug=setembro-2011-pdf&Itemid=30192>. Acesso em: 12 set. 2017.

BANDEIRA, Mário Leston. Demografia escolar e análise longitudinal: escolarização e escolaridade de coortes de alunos dos ensinos básico e secundário. **Anal. Social, Lisboa**, n. 183, p. 515-538, abr. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0003-25732007000200007&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 05 out. 2018.

BERLO, David. **O processo de comunicação**: introdução à teoria e à prática. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

BERNHEIM, Carlos Tünnerman; CHAÚÍ, Marilena Souza. Desafios da universidade na sociedade do conhecimento. 2008. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001344/134422por.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

BERNSTEIN, BASIL. **A estruturação do discurso pedagógico**: classe, códigos e controle. Vozes: Petrópolis, 1996.

BOUDON, Raymond. **A Desigualdade das Oportunidades**. 2. ed. Brasília: Unb, 1981. 284 p.

BRASIL. Ministério da Educação. **Expansão de universidades federais duplica número de vagas em sete anos**. 2012. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/educacao/2012/06/expansao-de-universidades-federais-duplica-numero-de-vagas-em-sete-anos>>. Acesso em: 20 set. 2017.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria normativa nº 39, de 12 de dezembro de 2007**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/portaria_pnaes.pdf>. Acesso em: 20 set. 2017.

_____. Ministério da Educação. **Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni)**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/reuni-sp-93318841>>. Acesso em: 12 set. 2017..

_____. Ministério da Educação. **Referenciais orientadores para os bacharelados interdisciplinares e similares**. Disponível em: <http://reuni.mec.gov.br/images/stories/pdf/novo-bacharelados_interdisciplinares-referenciaisorientadoresnovembro_2010brasilia.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2017.

_____. Ministério da Educação. **Reuni 2008 – Relatório de Primeiro Ano**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=2069-reuni-relatorio-pdf&category_slug=dezembro-2009-pdf&Itemid=30192>. Acesso em: 3 nov. 2017.

CAMARGO, M. S. et al. **Referenciais orientadores para os Bacharelados Interdisciplinares e similares**. Ministério da Educação, Secretaria de Educação Superior, Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação: Brasília, 2010. Disponível em: <http://reuni.mec.gov.br/images/stories/pdf/novo%20%20bacharelados%20interdisciplinares%20-%20referenciais%20orientadores%20%20novembro_2010%20brasilia.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2017.

CERVINSKI, Luciane Fátima; ENRICONE, Jacqueline Raquel Bianchi. **Percepção de Calouros Universitários Sobre o Processo de Adaptação ao Sair da Casa dos Pais. Perspectiva**, Erechim, v. 36, n. 136, p.101-110, dez. 2012. Disponível em: <http://www.uricer.edu.br/site/pdfs/perspectiva/136_311.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2018.

CEZAR, Carlos Henrique. Nada substitui o diálogo. In: DAMANTE, Nara; LOPES, Marcelo. **Comunicação Empresarial**, ano 12, n. 45, p. 25, 4. trim. 2002.

CHAUI, Marilena. A universidade pública sob nova perspectiva. **Revista Brasileira de Educação**, n. 24, p. 5-15, set. /dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n24/n24a02.pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2017.

CRUZ, Cassiana Maris Lima. **Análise da Comunicação Interna em Universidades do Rio Grande do Sul**. CONGRESSO Brasileiro de Ciências da Comunicação, 32., 2009, Curitiba. **Anais...** Curitiba: INTERCOM, 2009. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/R4-1129-1.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2018.

CUNHA, Simone Miguez; CARRILHO, Denise Madruga. O processo de adaptação ao ensino superior e o rendimento acadêmico. **Psicol. Esc. Educ.**, Campinas, v. 9, n. 2, p. 215-224, dez. 2005. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572005000200004&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 01 fev. 2017.

CURVELLO, João José Azevedo. **Comunicação Interna e Cultura Organizacional**. Brasília: Casa das Musas, 2012. Disponível em: <<http://www.acaocomunicativa.pro.br/Livro/LivroComIntCultOrg2012-EBook.pdf>>. Acesso em 12 ago. 2018.

DINIZ, A. M., ALMEIDA, L. S. Adaptação à universidade em estudantes de primeiro ano: Estudo diacrônico da interação entre o relacionamento com pares, o bem-estar pessoal e o equilíbrio emocional. **Análise Psicológica**, 1, ano XXIV, p. 29-38, 2006.

ESTRADA, Rolando Juan Soliz. **Os rumos do planejamento estratégico na universidade pública**: um estudo de caso na Universidade Federal de Santa Maria. 2000. 219f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

FÁVERO, Maria de Lourdes de Albuquerque. A universidade no Brasil: das origens à reforma universitária de 1968. **Educar**, Curitiba, Editora UFPR, n. 28, p. 17-36, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/er/n28/a03n28>> Acesso em: 03 out. 2018.

GAINO, Luciano. O que o homem de marketing deve saber sobre Recursos Humanos. **Mercado Global**, Ano XVI, n. 82, nov. 1989.

GOMES, Caio César Piffero. O papel social da Universidade. XIV COLÓQUIO Internacional de Gestão Universitária, 14., 2014. **Anais...** Florianópolis: CIGU, 2014. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/131807/2014-175.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 12 dez. 2017.

GIDDENS, Anthony. **A constituição da sociedade**. São Paulo: Ed. Martins Fontes, 2003.

_____. **Sociologia**. 6. ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian Serviço de Educação e Bolsas, 2008.

GÜNTHER, H. **Como elaborar um questionário**. Série: Planejamento de Pesquisa nas Ciências Sociais. N. 1. Brasília: UnB, Laboratório de Psicologia Ambiental, 2003.

INEP. **Censo da Educação Superior de 2016 – Notas Estatísticas**. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2016/notas_sobre_o_censo_da_educacao_superior_2016.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2017.

INEP. **Censo da Educação Superior de 2017 – Sinopses Estatísticas**. Disponível em:

<http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2018/censo_da_educacao_superior_2017-notas_estatisticas2.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2018.

_____. **Sinopses Estatísticas da Educação Superior 2015**. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/web/guest/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior>>. Acesso em: 18 set. 2017.

KOHN, Karen; MORAES, Cláudia Herte. O impacto das novas tecnologias na sociedade: conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital. CONGRESSO Brasileiro de Ciências da Comunicação, 30., 2007, Santos. **Anais...** Santos: INTERCOM, 2007. p. 1-13. Disponível em: <<https://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/R1533-1.pdf>>. Acesso em: 14 set 2018.

LIMA, Géssyca Mendes et al. Recepção “calourosa”: conhecimentos, expectativas e opiniões de ingressantes do curso de licenciatura em Ciências Biológicas. **Holos**, [s.l.], v. 1, p. 282-289, fev. 2014. Disponível em: <<http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/1323>>. Acesso em: 01 mai. 2017.

LIMA, Kátia et al. Trabalho docente e do técnico-administrativo na expansão da educação superior brasileira. In: **JORNADA** Internacional de Políticas Públicas, 5., 2011. Disponível em: <http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2011/CdVjornada/JORNADA_EIXO_2_011/MESAS_TEMATICAS/TRABALHO_DOCENTE_E_DO_TECNICOADMINISTRATIVO_NA_EXPANSAO_DA_EDUCACAO_SUPERIOR_BRASILEIRA.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2017.

LIMA, Licínio C.; AZEVEDO, Mário Luiz Neves de; CATANI, Afrânio Mendes. O processo de Bolonha, a avaliação da educação superior e algumas considerações sobre a Universidade Nova. **Avaliação**, Campinas, Sorocaba, v. 13, n. 1, p. 7-36, mar. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-40772008000100002&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 15 dez. 2017.

MACEDO, B. T. F.; VERAS, R. M.; de SÁ, B. V. Bases históricas da universidade e suas influências na contemporaneidade: os bacharelados interdisciplinares. **COLÓQUIO** Internacional Educação e Contemporaneidade, 6, São Cristóvão, 2012.

MARCHIORI, Marlene. Os desafios da comunicação interna nas organizações. CONGRESSO Brasileiro de Ciências da Comunicação, 21., 2008, Natal. **Anais...** Natal: INTERCOM, 2009. p. 1-15. Disponível em: <http://www.uel.br/grupo-estudo/gecorp/images/os_desafios_de_comunica%C3%A7%C3%A3o_interna_intercom.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2018.

MARCHIORI, Marlene. **A Relação Comunicação – Organização**: Uma Reflexão sobre seus Processos e Práticas. 2009. Disponível em: <[http://www.uel.br/grupo-estudo/gecorp/backup-03-10-2012/publicacoes/\[TRAB-CONG\]ABRAPCORP_2009_MARCHIORI_artigo_organizacao_e_comunicacao_final_01.pdf](http://www.uel.br/grupo-estudo/gecorp/backup-03-10-2012/publicacoes/[TRAB-CONG]ABRAPCORP_2009_MARCHIORI_artigo_organizacao_e_comunicacao_final_01.pdf)>. Acesso em: 22 ago. 2018.

MARTINO, L. M. S. **Estética da comunicação**: da consciência comunicativa ao “eu” digital. Petrópolis: Vozes, 2007.

MAZONI, Italo; CUSTÓDIO, Lélia; SAMPAIO, Sonia Maria Rocha. O bacharelado interdisciplinar da Universidade Federal da Bahia: o que dizem os estudantes. In: SAMPAIO, SMR. (Org.). **Observatório da vida estudantil**: primeiros estudos. Salvador: EDUFBA, 2011. P. 229-248.

MEIRELES, Manuel. **Ferramentas administrativas para identificar, observar e analisar problemas**: Organizações com foco no cliente. V. 2. São Paulo: Arte & Ciência, 2001. Disponível em: <<https://administrante.files.wordpress.com/2010/01/ferramentas-administrativas-para-identificar-observar-e-analisar-problemas.pdf>>. Acesso em: 02 out. 2018.

_____. **Ferramentas administrativas**. Planilha 5W2H. S/d. Disponível em: <http://www.comunicacaoetendencias.com.br/wp-content/uploads/2013/11/Planilha_5w2h.pdf>. Acesso em: 05 out. 2018.

MEIRINHOS, Manuel; OSÓRIO, António. O estudo de caso como estratégia de investigação em educação. **Eduser – Revista de Educação**, v. 2, n. 2, dez. 2016. Disponível em: <<https://www.eduser.ipb.pt/index.php/eduser/article/view/24>>. Acesso em: 26 jun. 2018.

MELO, Tatiana Massaroli; FUCIDJI, José Ricardo. Racionalidade limitada e a tomada de decisão em sistemas complexos. **Revista de Economia Política**, v. 36, n. 3, p. 622-645, jul./set. 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rep/v36n3/1809-4538-rep-36-03-00622.pdf>>. Acesso em: 04 set. 2018.

MENDES, Igor A. Assaf; COSTA, Bruno Lazzarotti. Considerações sobre o papel do capital cultural e acesso ao ensino superior: uma investigação com dados de Minas Gerais. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 31, n. 3, p. 71-95, jul./set; 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/edur/v31n3/0102-4698-edur-135457.pdf>>. Acesso em: 30 ago. 2018.

MENDONÇA, Ana Waleska P. C. **A Universidade no Brasil**. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/er/n28/a03n28.pdf>>. Acesso em: 27 nov. 2017.

MERTON, Robert K. **Sociologia**: teoria e estrutura. São Paulo: Mestre Jou, 1970.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Disciplinaridade, Interdisciplinaridade e complexidade. **Emancipação**, Ponta Grossa, v. 10, n. 2, p. 435-442, 2010. Disponível em: <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/1937/1880>>. Acesso em: 09 fev, 2019.

MOUTINHO, Karina; ROAZZI, Antonio. As teorias da ação racional e da ação planejada: relações entre intenções e comportamentos. **Avaliação Psicológica**, Recife, v. 2, n. 9, p. 279-287, 2010. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/avp/v9n2/v9n2a12.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2018.

NEUBERT, Luiz Flávio. Organizações complexas: burocracia, poder e racionalidade. **Pesquisa e Debate em Educação**, Juiz de Fora, v. 6, n. 1, p. 62-72, 2016. Disponível em: <<http://www.revistappgp.caedufjf.net/index.php/revista1/article/view/141>>. Acesso em: 01 out. 2017.

NOGUEIRA, Cláudio Marques Martins; NOGUEIRA, Maria Alice. A sociologia da educação de Pierre Bourdieu: limites e contribuições. **Educação & Sociedade**, ano XXIII, n. 78, p. 15-36, abr./2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v23n78/a03v2378>>. Acesso em: 10 mar. 2018.

NOGUEIRA, Marco Aurélio. Organizações complexas e sociedade da informação. O “sofrimento” como metáfora organizacional. **O&S**, v. 10, n. 28, p. 145-162, set. /dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/osoc/v10n28/10.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

NORA, Paula; BÜHLER, Leslie. Comunicação: uma ferramenta estratégica para as empresas de turismo no mundo globalizado. SEMINÁRIO de Pesquisa em Turismo do Mercosul, 6., 2010, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: SEMINTUR, 2010. Disponível em: <[https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_6/arquivos/04/Comunicacao uma ferramenta estratégica para as empresas de.pdf](https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_6/arquivos/04/Comunicacao%20uma%20ferramenta%20estrategica%20para%20as%20empresas%20de%20turismo.pdf)>. Acesso em: 29 nov. 2017.

OLIVEIRA, Clarissa Tochetto de; DIAS, Ana Cristina Garcia. Dificuldades na Trajetória Universitária e Rede de Apoio de Calouros e Formandos. **Psico**, Porto Alegre, v. 45, n. 2, p.187-197, abr. 2014. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistapsico/article/view/13347/11708>>. Acesso em: 12 mar. 2018

OLIVEIRA, Clarissa Tochetto de; SANTOS, Anelise Schaurich dos; DIAS, Ana Cristina Garcia. Expectativas de universitários sobre a universidade: sugestões para facilitar a adaptação acadêmica. **Rev. bras. orientac. prof**, Florianópolis, v. 17, n. 1, p. 43-53, jun. 2016. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-33902016000100006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 16 abr. 2017.

OLIVEIRA, V. C. S. Paradigmas de Administração Pública. In: _____. **Sociedade, Estado e administração pública**: análise da configuração institucional dos conselhos gestores do município de Lavras. 2009. 301 p. Tese (Doutorado em Administração) - Departamento de Administração e Economia, Universidade Federal de Lavras, Lavras. p. 55-71.

PEREIRA JR. Alfredo. **A Universidade Pública e os Desafios do Desenvolvimento**. 2005. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/256502634_A_Universidade_Publica_e_o_s_Desafios_do_Desenvolvimento>. Acesso em: 25 ago. 2017.

PERLATTO, Fernando. As mudanças estruturais das universidades públicas brasileiras: uma proposta dialética de interpretação. **Revista Pesquisa e debate em Educação**, Juiz de Fora, v. 3, n. 1, p. 13-27, jan. /jul. 2013.

PESSOA, FERNANDO. Livro do Desassossego por Bernardo Soares. V. 1. Lisboa: Ática, 1982. Disponível em: < <http://arquivopessoa.net/textos/2627>>. Acesso em: 31 jan. 2017.

POLYDORO, Soely A. J et al. Desenvolvimento de uma escala de integração ao ensino superior. **Psico-USF**, v. 6, n.1, p.11-17, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712001000100003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 31 jan. 2017.

PORTO, Rodrigo Wolff et al. Bacharelado Interdisciplinar: uma proposta para implantação na UNIVATES. COLÓQUIO Internacional de Gestão Universitária, 14., 2014, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: CIGU, 2014. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/131865/2014-222.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 17 set. 2017.

PRIMI, R.; SANTOS, A. A. A.; VENDRAMINI, C. M. Habilidades básicas e desempenho acadêmico. **Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional (ABRAPEE)**, v. 12, n. 1, p. 185-202, jan. /jun. 2008.

RAMOS, Priscilla Porto. **Os instrumentos de comunicação interna como ferramenta estratégica na relação coordenação x aluno**: um estudo de caso sobre o curso de administração do CEFET-BA. 2004. 68 f. Monografia (Graduação em Administração com Habilitação em Administração Hoteleira) – Departamento de Administração e Processos Industriais e Químicos-DAPIQ, Centro Federal de Educação Tecnológica da Bahia, Salvador, 2004. Disponível em: <http://www.ifba.edu.br/ensino/superior/downloads/2004/Priscilla_Monografia.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2017

REIS, Júlio Adriano Ferreira et al. Estrutura do Ensino Superior Brasileiro: um diagnóstico estratégico societário. **Revista Brasileira de Estratégia**, Curitiba, v. 7, n. 1, p. 88-99, jan. /mar. 2014.

REGO, A. **Comunicação Pessoal e Organizacional**. Teoria e Prática. Lisboa: Sílabo, 2007.

ROHDE, Cristiane Machado Santos. Planejamento e os limites da racionalidade. 1996. 93 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Departamento de Ciências da Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1996. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/76478/106854.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 20 set. 2018.

SÁ, Maria Gisele de; SANTOS, Sheila Gomes dos; PAIVA, Carla Conceição da Silva. **A Relevância da Comunicação Organizacional para as Universidades Públicas Brasileiras**: O Caso do Departamento de Ciências Humanas da Universidade do Estado da Bahia – Campus III. 2010. Disponível em: <http://www.unicentro.br/redemc/2010/Artigos/A_Relevancia_da_Comunicacao_Organizacional_para_as_Universidades_Publicas_Brasileiras.pdf>. Acesso em: 22 set. 2017.

SANTO, Eniel do Espírito; OLIVEIRA, Teresinha Rodrigues de. **A Universidade como Organização: Uma Abordagem Sob o Ponto de Vista da Efetividade**. S/d. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/64238/A_Universidade_como_Organizacao_Uma_Abordagem_Sob_o_Ponto_de_Vista_da_Efetividade.pdf;jsessionid=3CAAC54D60112CD8B37F38D329B2F25B?sequence=>>. Acesso em: 18 set. 2017.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Da Ideia de Universidade à Universidade de Ideias. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, p.11-62, jun. 1989. Disponível em: <<https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/10800?mode=full>>. Acesso em: 26 jun. 2018.

SCHRODER, Ulrike. **O conceito sócio-filosófico de Alfredo Schütz e suas implicações epistemológicas para o campo da Comunicação**. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/significacao/article/viewFile/65631/68246>>. Acesso em: 22 nov. 2017.

SCHUCH JR., Vitor Francisco et al. **Universidade: uma organização burocrática ou um sistema político?** Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/97435/Vitor%20Francisco%20e%20Ivonisa%20Maria%20Castagna%20de%20Abreu.pdf?sequence=3&isAllowed=y>>. Acesso em: 25 jun. 2017.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. As políticas de comunicação interna das universidades gaúchas. CONGRESSO Brasileiro de Ciências da Comunicação, 26., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: INTERCOM, 2003. Disponível em: <<http://portal.eusoufamecos.net/as-politicas-de-comunicacao-interna-das-universidades-gauchas/>>. Acesso em: 30 nov. 2017.

SILVA, A. O. da; RORATTO, L.; SERVAT, M. E. et al. Gestão da Qualidade: Aplicação da Ferramenta 5W2H como plano de ação para projeto de abertura de Empresa. **SEMANA** Internacional das Engenharias da FAHOR, 3., Horizontina, RS, 2013.

SILVA, Patrícia Aparecida. **O Reuni na UFJF: Um estudo sobre os principais desafios enfrentados pelos gestores.** 2013. 87f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública) – Faculdade de Educação, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2013.

SILVA, Paula Bortolini; VILAÇA, Wilma Pereira Tinoco. **Comunicação Interna em Instituições de Ensino Superior.** 2008. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/comunicacao-interna-em-instituicoes-de-ensino-superior/22101/>>. Acesso em: 02 dez. 2017.

TEIXEIRA, Carmen Fontes de Souza; COELHO, Maria Thereza Ávila Dantas; ROCHA, Marcelo Nunes Dourado. Bacharelado interdisciplinar: uma proposta inovadora na educação superior em saúde no Brasil. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 6, jun. 2013.

TEIXEIRA, Marco Antônio Pereira et al. Adaptação à Universidade em Jovens Calouros. **Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional (ABRAPEE)**, v. 12, n. 1, p. 185-202, jan. /jun. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pee/v12n1/v12n1a13.pdf>>. Acesso em: 18 set. 2017.

TRINDADE, Hélgio. Saber e poder: os dilemas da universidade brasileira. **Estud. av.**, São Paulo, v. 14, n. 40, p. 122-133, dez. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142000000300013&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 9 dez. 2017.

UFJF. **Apresentação.** S/d. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/ufjf/sobre/apresentacao/>>. Acesso em: 5 ago. 2017.

_____. **Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas – Alunos Formados.** S/d. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/bach/o-curso/alunos-formados>>. Acesso em: 3 out. 2017.

_____. **Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas – Estrutura Curricular.** S/d. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/bach/o-curso/estrutura-curricular>>. Acesso em: 3 out. 2017.

_____. **Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas – O curso, 2º ciclo.** S/d. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/bach/o-curso/2o-ciclo>>. Acesso em: 3 out. 2017.

_____. **Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas – Perfil profissional.** S/d. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/bach/o-curso/apresentacao/perfil-profissional>>. Acesso em: 3 out. 2017.

_____. **Calouros são recepcionados com sessões de bate-papos.** 2015. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/secom/2015/10/22/calouros-serao-recepcionados-com-sessoes-de-bate-papos/>>. Acesso em: 3 out. 2017.

UFJF. **Comissão Própria de Avaliação – CPA.** S/d. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/cpa/relatorios-de-autoavaliacao-2/relatorios-de-autoavaliacao/>>. Acesso em: 6 ago. 2017.

_____. **Coordenação dos Bacharelados Interdisciplinares – PROGRAD.** S/d. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/bi/bacharelado-interdisciplinar/>>. Acesso em: 16 set. 2017

_____. **Estatuto.** S/d. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/ufjf/files/2015/10/estatuto.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

_____. **História.** S/d. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/ufjf/sobre/historia/>>. Acesso em: 5 ago. 2017.

_____. **ICH, organização do espaço físico.** S/d. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/ich/files/2010/03/organizacao-do-espaco-fisico.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2017.

UFJF. **Plano de desenvolvimento Institucional.** S/d. Disponível em: <http://www.ufjf.br/ufjf/files/2016/01/pdi_2016-2020_ufjftexto_aprovado.pdf>. Acesso em: 5 ago. 2017.

_____. **Plano de ensino.** S/d. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/cat/graduacao/cursos/curriculos-ativos/grade-curricular/plano-de-ensino/?CodDisciplina=ICE001>>. Acesso em: 3 nov. 2017.

_____. **PROAE.** S/d. Disponível em <http://www.ufjf.br/proae/>>. Acesso em: 3 nov. 2017.

_____. **Prograd.** S/d. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/prograd/>>. Acesso em: 3 nov. 2017.

_____. **Projeto Pedagógico do Curso de Graduação. Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas.** 2018. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/bach/files/2010/08/PPCBACH2018-Processo23071.003418-2016-14-CompletoComResolucaoCONGRAD.pdf>>. Acesso em: 25 set. 2018.

_____. **UFJF é a 19ª melhor universidade do país, segundo índice do MEC. 2017.** Disponível em: <<http://www.ufjf.br/noticias/2017/06/20/ufjf-e-a-19a-melhor-universidade-do-pais-segundo-indice-do-mec/>>. Acesso em: 20 ago. 2017.

VENTURA, Magda Maria. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. **Revista da Sociedade de Cardiologia do Estado do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 5, p. 383-386, set. /out. 2007. Disponível em: <http://sociedades.cardiol.br/socerj/revista/2007_05/a2007_v20_n05_art10.pdf>. Acesso em: 23 mai. 2018.

VERAS, R. M.; LEMOS, D. V. S.; MACEDO, B. T. F. A trajetória da criação dos bacharelados interdisciplinares na Universidade Federal da Bahia. **Avaliação**, Campinas, v. 20, n. 3, 2015.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de coleta de dados no campo**. São Paulo: Atlas, 2009.

WEISZFLOG, Walter. **Michaelis: Moderno Dicionário da Língua Portuguesa**. São Paulo: Melhoramentos, 2005. 681 p.

WILES, Jámille Mateus; CHECHI, Pascale; DIAS, Ana Cristina Garcia. **Fatores Promotores e Inibidores na Adaptação à Universidade**. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/41658432-Fatores-promotores-e-inibidores-na-adaptacao-a-universidade-2010-1.html>>. Acesso em: 23 ago. 2017.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário Calouros

Este questionário destina-se à coleta de dados para elaboração da dissertação intitulada “BACHARELADO INTERDISCIPLINAR EM CIÊNCIAS HUMANAS: Um Estudo de Caso Sobre a Comunicação” que visa à obtenção do título de mestre no Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão e Avaliação Pública da Educação – CAEd/UFJF. Não será realizada a identificação nominal dos participantes e as informações obtidas serão mantidas sob sigilo.

QUESTIONÁRIO

1. QUAL É O SEU GÊNERO?

(A) Masculino (B) Feminino (C) Outro (D) Prefiro não responder

2. VOCÊ CURSOU O ENSINO MÉDIO MAJORITARIAMENTE EM QUAL REDE DE ENSINO?

(A) Pública (B) Privada

3. EM QUAL CIDADE VOCÊ CURSOU O ENSINO MÉDIO MAJORITARIAMENTE?

(ANOTAR)

4. QUAL É SUA DATA DE NASCIMENTO? (Indique o dia, o mês e o ano)

Dia _____ Mês _____ Ano _____

5. QUAL É O GRAU DE ESCOLARIDADE DO SEU PAI/MÃE (OU DE QUEM FOI RESPONSÁVEIS POR VOCÊ QUANDO CRIANÇA)?

(A) Pai: _____ (ANOTAR)

(B) Mãe: _____ (ANOTAR)

(C) Outro Responsável: _____ (ANOTAR)

6. COMO VOCÊ CLASSIFICARIA SUA COR, SEGUNDO AS CATEGORIAS USADAS PELO IBGE?

- (A) Branca (B) Parda (C) Indígena
(D) Preta (E) Amarela (F) Prefiro não responder

7. QUANDO TERMINAR O BACH, VOCÊ PRETENDE PRINCIPALMENTE:

- (A) Continuar em um curso de segundo ciclo do ICH. Qual?
_____ (ANOTAR)
(B) Cursar outra graduação.
(C) Cursar pós-graduação.
(D) Procurar trabalho, prestar concurso etc.
(E) Ainda não sei.

Na ocasião da matrícula, você:

8. Recebeu manual do aluno (Digital ou de papel)?

- (A) Sim. (B) Não.

9. Foi informado sobre o local das aulas?

- (A) Sim. (B) Não.

10. Foi informado sobre o transporte gratuito interno?

- (A) Sim. (B) Não.

11. Foi informado sobre auxílio moradia?

- (A) Sim. (B) Não.

12. Foi informado sobre auxílio transporte?

- (A) Sim. (B) Não.

13. Foi informado sobre auxílio alimentação?

- (A) Sim. (B) Não.

14. Foi informado sobre a utilização do RU?

- (A) Sim. (B) Não.

15. Foi informado sobre a utilização de bibliotecas?

(A) Sim. (B) Não.

16. Foi informado sobre o PU Letras?

(A) Sim. (B) Não.

17. Foi informado sobre o PU Informática?

(A) Sim. (B) Não.

Sobre a UFJF você sabe:

18. O que é CDARA?

(A) Sim. (B) Não.

19. Quais as atribuições da CDARA?

(A) Sim. (B) Não.

20. O que é Central de Atendimento?

(A) Sim. (B) Não.

21. Quais as atribuições da Central de Atendimento?

(A) Sim. (B) Não.

22. O que é Prograd?

(A) Sim. (B) Não.

23. Quais as atribuições da Prograd?

(A) Sim. (B) Não.

24. O que é Proae?

(A) Sim. (B) Não.

25. Quais as atribuições da Proae?

(A) Sim. (B) Não.

26. O que é Siga?

(A) Sim (B) Não.

Dos diversos setores do ICH, quais você conhece?

- | | | | |
|-----|---------------|---------|---------|
| 27. | Núcleos | (A) Sim | (B) Não |
| 28. | Biblioteca | (A) Sim | (B) Não |
| 29. | Secretaria | (A) Sim | (B) Não |
| 30. | Coordenações | (A) Sim | (B) Não |
| 31. | Departamentos | (A) Sim | (B) Não |
| 32. | Infocentro | (A) Sim | (B) Não |
| 33. | CA's/DA | (A) Sim | (B) Não |
| 34. | Laboratórios | (A) Sim | (B) Não |
| 35. | Direção | (A) Sim | (B) Não |
| 36. | Empresas Jr. | (A) Sim | (B) Não |

Dos diversos setores do ICH, quais você sabe localizar?

- | | | | |
|-----|---------------|---------|---------|
| 37. | Núcleos | (A) Sim | (B) Não |
| 38. | Biblioteca | (A) Sim | (B) Não |
| 39. | Secretaria | (A) Sim | (B) Não |
| 40. | Coordenações | (A) Sim | (B) Não |
| 41. | Departamentos | (A) Sim | (B) Não |
| 42. | Infocentro | (A) Sim | (B) Não |
| 43. | CA's/DA | (A) Sim | (B) Não |
| 44. | Laboratórios | (A) Sim | (B) Não |
| 45. | Direção | (A) Sim | (B) Não |
| 46. | Empresas Jr. | (A) Sim | (B) Não |

47. Você sabe a qual setor do ICH recorrer em caso de alguma necessidade?

(A) Sim. (B) Não.

Sobre a comunicação virtual na UFJF:

48. Você conhece o site da UFJF?

(A) Sim. (B) Não.

49. Você conhece o site do ICH?

(A) Sim. (B) Não.

50. Você conhece o site do seu curso?

(A) Sim. (B) Não.

51. Você conhece o site dos demais cursos do ICH?

(A) Sim. (B) Não.

52. Você já consultou algum site institucional da UFJF?

(A) Sim. (B) Não.

➤ Se sim, qual? _____

➤ Se sim, obteve a informação que buscava?

(A) Sim. (B) Não.

AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO!!!

Apêndice B – Questionário Egressos

Questionário para Egressos e Concluintes do BACH/ICH/UFJF

Este questionário destina-se à coleta de dados para elaboração da dissertação intitulada “BACHARELADO INTERDISCIPLINAR EM CIÊNCIAS HUMANAS: Um Estudo de Caso Sobre a Comunicação” que visa a obtenção do título de mestre no Programa de Pós-graduação Profissional em Gestão e Avaliação Pública da Educação – PPGP/CAEd/UFJF. Agradecemos a sua colaboração voluntária. As informações prestadas não serão relacionadas ao seu nome, e serão apresentadas de forma agregada em tabelas e gráficos, mantendo o sigilo e o anonimato.

1. Qual é o seu gênero?

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não dizer
- _____ O

utro:

2. Sua situação atual é de...

Marcar apenas

- uma oval.
- Concluinte (inscrito para colação de grau neste ano)
- Egresso (formado no 1º ciclo do BACH/UFJF)

2. Você cursou o Ensino Médio majoritariamente em qual rede de ensino? Marcar apenas uma oval.

- Rede Pública
- Rede Privada

3. Em qual cidade você cursou o Ensino Médio majoritariamente?

4. Qual é a sua data de nascimento?

Exemplo: 15 de dezembro de 2012

5. Qual é o grau de escolaridade do seu pai (ou primeiro responsável por você quando criança)?

6. Qual é o grau de escolaridade da sua mãe (ou segundo responsável por você quando criança)?

8 Como você classifica a cor da sua pele, segundo as categorias do IBGE?

Marcar apenas uma oval.

- Branca
- Preta
- Parda
- Amarela
- Indígena

9. Qual foi (no caso de egresso) ou qual será (no caso de concluinte) sua decisão após a conclusão do BACH/UFJF? Marcar apenas uma oval.

- Cursou/cursará algum curso de segundo ciclo do BACH
- Cursou/cursará outra graduação
- Cursou/cursará uma pós-graduação
- Procurou/procurará uma vaga de trabalho
- _____ ○

utro:

10. Você está concluindo (no caso de concluinte) ou /concluiu (no caso de egresso) o curso de BACH no tempo previsto (ou seja, 5 semestres letivos)? Marcar apenas uma oval.

-
- Sim
- Não

11. Você concorda que faltou informação e comunicação entre a universidade e você enquanto aluno? Marcar apenas uma oval.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Discordo Parcialmente
-

Concordo Totalmente

12. Você concorda que foram oferecidas informações e orientações importantes no início do seu curso de graduação? Marcar apenas uma oval.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Discordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

13. Você concorda que estas informações e orientações oferecidas foram suficientes? Marcar apenas uma oval.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Discordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

14. Você buscou, de forma voluntária, por informações e orientações que foram necessárias para o andamento do curso? Marcar apenas uma oval.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Discordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

15. Você acha que são suficientes as informações disponibilizadas nas páginas eletrônicas da UFJF?

Marcar apenas uma oval.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Discordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

16. Você concorda que há informações adequadas sobre a localização dos diversos setores do ICH/UFJF (biblioteca, secretaria, coordenações, departamentos, laboratórios, copiadoras, etc.)? Marcar apenas uma oval.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Discordo Parcialmente
-

Concordo Totalmente

17. Você recebeu informações adequadas a respeito das oportunidades oferecidas pela UFJF aos estudantes (tais como bolsas de pesquisa ou outras, auxílios, moradia, etc)?

Marcar apenas uma oval.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Discordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

18. Você percebeu ausência de informações e/ou orientações que fizeram falta à sua formação? Qual seria?

19 Você tem sugestões para a melhoria da comunicação entre a instituição e os alunos ingressantes no BACH/ICH?

Apêndice C – Questionário TAEs

Este questionário destina-se à coleta de dados para elaboração da dissertação intitulada “BACHARELADO INTERDISCIPLINAR EM CIÊNCIAS HUMANAS: Um Estudo de Caso Sobre a Comunicação” que visa à obtenção do título de mestre no Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão e Avaliação Pública da Educação – CAEd/UFJF. Não será realizada a identificação nominal dos participantes e as informações obtidas serão mantidas sob sigilo.

QUESTIONÁRIO

1. Informe seu cargo e setor de trabalho.

2. Há quanto tempo você trabalha no ICH? Estava no ICH antes de 2010?

3. Seu trabalho possui uma rotina definida? O que organiza a sua rotina (horários, tarefas, tipo de público etc)?

4. Sua rotina está sujeita a alterações frequentes?

() Sim. () Não.

5. Se você respondeu sim à questão anterior, o que faz com que sua rotina se altere?

6. Sua rotina é prejudicada pelas alterações?

() Sim. () Não.

7. Se você respondeu sim à questão anterior, o que é mais prejudicado pelas alterações?

() Tempos de atendimento às tarefas cotidianas.

() Qualidade no atendimento às tarefas cotidianas.

Outro(s): _____

8. Você percebe os motivos pelos quais estas alterações ocorrem?

() Sim. () Não.

9. Se você respondeu sim à questão anterior, eles estão relacionados a:

() Mudança no volume de público.

() Mudança no tipo de público.

() Mudança no tipo de tarefas.

() Mudança no volume de tarefas.

10. São tomadas medidas para atender às demandas surgidas nos períodos de alteração da rotina?

11. Você tem sugestões para minimizar os prejuízos trazidos pelas alterações da rotina?

Obrigada por participar!!!