

**UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE MESTRADO EM COMUNICAÇÃO**

ROGÉRIA CAMPOS RAMOS

**REDES SOCIAIS VIRTUAIS: O USO DO *TWITTER* PELAS UNIVERSIDADES
PÚBLICAS**

**São Caetano do Sul
2012**

FICHA CATALOGRÁFICA

RAMOS, Rogéria Campos

Redes sociais virtuais: o uso do *twitter* pelas universidades públicas/ Rogéria Campos Ramos. São Caetano do Sul: USCS / Programa de Mestrado em Comunicação, 2012. 119p.

Orientador: Prof. Dr. Elias Estevão Goulart

Dissertação (Mestrado) Comunicação – Área de concentração: Comunicação, Inovação e Comunidades, 2012.

1. Instituição de ensino superior 2. Redes sociais virtuais 3. Informações compartilhadas 4. *Twitter*.

I. Goulart, Elias Estevão .

II. Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Programa de Mestrado em Comunicação.

III. Título.

ROGÉRIA CAMPOS RAMOS

**REDES SOCIAIS VIRTUAIS: O USO DO *TWITTER* PELAS UNIVERSIDADES
PÚBLICAS**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Comunicação da Universidade Municipal de São Caetano do Sul como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Comunicação.

Orientador: Prof. Dr. Elias Estevão Goulart

**São Caetano do Sul
2012**

UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL
Campus II - R. Santo Antônio, 50 – Centro - São Caetano do Sul (SP)

Reitor:
Prof. Dr. Silvio Augusto Minciotti

Pró-Reitor de Pós-Graduação e Pesquisa:
Prof. Dr. Eduardo de Camargo Oliva

Coordenador do Programa de Mestrado em Comunicação:
Prof. Dr. Gino Giacomini Filho

Dissertação defendida e aprovada em 12 / 12 / 2012 pela Banca Examinadora constituída pelos professores.

Prof. Dr. Elias Estevão Goulart
Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS-SP)

Prof. Dr. Arquimedes Pessoni
Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS-SP)

Prof.. Dr. Saddo Ag Almouloud
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho à minha Mãe Vera-Luce por ser composição, harmonia e equilíbrio em minha vida, fonte de minha inspiração para conquistas atuais e iminentes, pelo apoio, compreensão, carinho e incentivos dedicados a mim ao longo de minha vida e, especial, neste período de dois anos em que esteve ao meu lado incondicionalmente, acompanhando-me nesta jornada.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu Deus, O Grande Arquiteto do Universo, que me concedeu o dom da vida, permitiu-me conhecer e trilhar os caminhos do saber, experimentar momentos únicos e desenvolver a arte de me comunicar com outras pessoas.

Aos protetores do Plano Espiritual que estavam comigo em minhas idas e vindas de 1000 quilômetros para as aulas do Programa de Mestrado.

Aos meus pais, Milton e Vera-Luce pelo incentivo à educação que sempre recebi.

A toda minha família - Ricardo, Renato, Marília, Ana Carolina e Pedro Paulo - que me apoiou e apoia de forma carinhosa e de valor imensurável.

Ao professor-orientador, Doutor Elias Estevão Goulart que, com dedicação e paciência, guiou-me ao longo do curso, lapidando ideias, indicando caminhos e centrando minha empolgação.

A todos os professores do Programa de Mestrado: Profa. Dra. Regina Rosseti, Prof. Dr. João Batista Freitas Cardoso, Prof. Dr. Gino Giacomini Filho, Profa Dra. Priscila Ferreira Perazzo, Prof. Dr. Arquimedes Pessoni, Profa. Dra. Mônica Pegurer Caprino, Prof. Dr. Heron Vargas e Prof. Dr. Roberto Elísio dos Santos, por suas aulas e, principalmente, conselhos colocados nas apresentações do projeto nos Seminários de Pesquisa, contribuindo com este produto final.

Aos colegas de sala pelos momentos descontraídos e, principalmente, pelas dicas na execução do trabalho. Partes de vocês estão nas entrelinhas desta pesquisa. Certamente sentirei saudades dos encontros semanais, muitas vezes repletos de guloseimas.

A duas grandes amigas, Fernanda e Myrian, pela atenção, dedicação, experiência e praticidade dedicadas a mim durante todo o processo, que compreendeu os momentos imperiosos para a conclusão desta etapa.

Aos funcionários da Secretaria, Biblioteca e demais departamentos da instituição, pela habitual atenção e presteza, em especial a Marlene, secretária de Pós-Graduação PMC, pela disposição e prontidão.

EPIGRAFE

“Enriquecer o trabalho profissional, adquirindo conhecimentos novos, é simples dever.”

Francisco Cândido Xavier – ditado pelo espírito André Luiz

RESUMO

As Redes Sociais Virtuais (RSV), apoiadas por computadores e suas conexões remotas, utilizam-se de diferentes recursos e promovem mudanças nas estruturas educativas. Neste diapasão, o presente estudo teve como objetivo investigar o uso do *Twitter* pelas instituições de ensino superior como suporte para suas comunicações com sua comunidade. Para elaboração do estudo, dividiu-se em duas etapas: revisão bibliográfica e pesquisa documental. A abordagem teórica incluiu os seguintes itens: avanços tecnológicos e suas alterações no âmbito educacional, as perspectivas inovadoras para a comunicação do ensino superior e a evolução das redes sociais virtuais como apoio ao ensino superior. Quanto à abordagem documental, foram utilizadas informações obtidas da página do *Twitter* das Instituições de Ensino Superior selecionadas. Separaram-se, então, os *posts* para ajudar no entendimento da qualidade das conexões exercidas nas páginas das Universidades que empregam as RSV. A classificação do tipo de mensagem postada foi dividida em informacional e conversacional, categorizada em visibilidade, influência e engajamento e, posteriormente, subdivida-se em pesquisa, ensino e extensão. Com os resultados apresentados, foi possível concluir que as redes sociais virtuais têm sido empregadas de maneira restrita pelas Universidades públicas conforme apresentado no estudo. A interação que é possível ser realizada nestes ambientes deveria ser apresentado pelas Universidades como uma ferramenta de comunicação, principalmente pelas Universidades que apresentam pós-graduação *stricto sensu*.

Palavras-chave: Comunicação. Inovação. Tecnologias Digitais. Redes sociais virtuais. *Twitter*. Ensino Superior Brasileiro.

ABSTRACT

The Virtual Social Networks (RSV) supported by their computers and remote connections are used for different resources and promote changes in educational structures. In this vein, the present study aimed to investigate the use of Twitter by higher education institutions as support for your communications with your community. To develop this study was divided into two stages: literature review and desk research. The theoretical approach included the following items: technological advances and changes in their educational prospects for innovative communication in higher education and development of virtual social networks as support for higher education. As for the documentary approach we used information obtained from the Twitter page of Institutions of Higher Education selected that, after they separated the posts to help in understanding the quality of the connections carried pages of universities that employ the RSV. The classification of the type of messages posted was divided into informational and conversational, then was categorized into visibility, influence and engagement, subsequently subdivided into research, teaching and extension. With the results we concluded that the virtual social networks have been used in a restricted way by public universities as presented in the study. The interaction that can be performed in these environments should be submitted by universities as a communication tool, it is possible to characterize the visibility, engagement and influence, especially by universities who have post-graduate studies.

Key-words: Communication. Innovation. Digital Technologies. Virtual Social Networks. *Twitter*. Brazilian high degree education.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1	Integração do sistema ensino, pesquisa e extensão	34
----------	---	----

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	Porcentagem de <i>tweets</i> emitidos de acordo com o tipo	70
GRÁFICO 2	Porcentagem de <i>tweets</i> emitidos de acordo com as funções das Universidades.....	82

LISTA DE QUADROS

QUADRO1	Universidades selecionadas e as respectivas datas em que foram adquiridos os <i>posts</i>	65
QUADRO 2	Universidades selecionadas para realizar o estudo	66
QUADRO 3	Universidades selecionadas para realizar o estudo e os respectivos endereços	67
QUADRO 4	Uso do <i>Twitter</i> nas universidades públicas	69
QUADRO 5	Valores percebidos e categorias avaliadas na comunicação por meio do <i>Twitter</i> nas universidades públicas	71
QUADRO 6	Valores percebidos na comunicação por meio do <i>twitter</i> nas universidades públicas	75
QUADRO7	Porcentagem das funções das Universidades.....	83

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	13
1.1. Origem do estudo	13
1.2 Problematização.....	14
1.3 Objetivos.....	14
1.3.1 Objetivo Geral	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificativa do estudo	15
1.5 Delimitação do estudo	16
1.6 Vinculação à linha de pesquisa.....	16
2. OS AVANÇOS TECNOLÓGICOS E SUAS ALTERAÇÕES NO ÂMBITO EDUCACIONAL.....	17
2.1. Evolução tecnológica educacional: história e conceitos.....	17
2.2. A informática no ensino brasileiro	20
2.3. Tecnologias no contexto educacional.....	23
2.3.1. Internet: um novo caminho de socialização	25
2.3.2 A sociedade em redes: uma nova aquisição de conhecimento	27
3. COMUNICAÇÃO EDUCACIONAL: FORMAS E CONTEÚDOS NO ENSINO SUPERIOR BRASILEIRO.....	30
3.1 O ensino superior no Brasil: histórico e características.....	30
3.1.1 O papel da Universidade na sociedade	33
3.1.2. O ensino <i>stricto sensu</i> na área da comunicação	38
3.3. Apropriações tecnológicas na comunicação do ensino superior brasileiro	40
3.4. Comunicação educacional <i>online</i> no mundo globalizado	41
4 AS REDES SOCIAIS VIRTUAIS: PANORAMA E POSSIBILIDADES NO BRASIL.....	44
4.1. Conceitos e definições das redes sociais virtuais	44
4.2. Evolução das redes sociais virtuais	46
4.3. As redes sociais virtuais como inovação da comunicação contemporânea.....	48
4.4. Inserção das redes sociais virtuais na Internet.....	51
4.4.1. <i>Twitter</i>	52
4.5. Redes sociais virtuais (<i>Twitter</i>)x capital social: integração de informação e comunicação	55
5. PESQUISA E ANÁLISE INTERPRETATIVA DOS RESULTADOS	60

5.1. Método aplicado	60
5.2. Coleta de dados.....	65
5.3. Tipos de informações postadas no Twitter	68
6. CONSIDERAÇÕES	86
REFERÊNCIAS	90
APÊNDICES	103

1. INTRODUÇÃO

1.1. Origem do estudo

Desde o princípio da humanidade, os homens organizam-se em grupos, estabelecem signos, criam tecnologias, formam vínculos afetivos, desenvolvem sua sociedade e constroem os mais diversificados tipos de comunicação, aprendizagem e produção de conhecimento.

Representando uma nova maneira de se comunicar, na atualidade, encontram-se as Redes Sociais Virtuais (RSV). As ferramentas tecnológicas, essencialmente as promovidas pelo advento da Internet, fazem emergir em nossa sociedade novas formas de relação, comunicação e organização das atividades humanas, especialmente no ensino superior.

As RSV, apoiadas por computadores e suas conexões remotas utilizam-se de diferentes recursos e promovem mudanças nas estruturas educativas. Isso remete a uma necessidade de avaliação para repensar o modelo tradicional de ensino. Com o auxílio dos recursos tecnológicos, nesta pesquisa por meio das RSV possibilita maior dinamismo e autonomia, fazendo com que a comunidade acadêmica fique atenta às mudanças em questão e passe a compreendê-las melhor.

Por isso, a intenção deste trabalho é investigar o uso das RSV baseadas na Internet como suporte para as comunicações no âmbito das organizações do ensino superior, expondo a nova cultura digital, que demanda um novo perfil de comunicação e novos empregos das tecnologias. Ressalte-se que as RSV podem contribuir para os diferentes fins de comunicação, contudo, neste estudo, o foco é apresentar as RSV como um novo instrumento para uso educacional.

Esta ideia surgiu devido às transformações e desafios que a sociedade tem enfrentado em função das novas maneiras de se comunicar virtualmente. O enfoque da comunicação que será tratada no estudo terá uma visão mais estratégica da comunicação educacional, com a finalidade de apresentar os novos diálogos informacionais e conversacionais no mundo virtual.

1.2 Problematização

Com base nas reflexões iniciais, apresenta-se como problema: Como o uso das redes sociais virtuais tem sido apropriado pelas Universidades Públicas?

Nota-se que as redes sociais virtuais têm sido aplicadas de forma abrangente pelas organizações como mais um canal de contato com sua comunidade associada. Essa comunicação pode servir a diversas finalidades como educacionais, organizacionais, colaborativas etc. Em virtude dessa complexidade, a investigação das formas de utilização pelas universidades, que disponibilizam nos seus Portais os *links* das redes sociais virtuais das quais participam, torna-se importante, buscando indagar quais conteúdos e quais públicos são priorizados.

Para responder o questionamento que conduziu esta pesquisa, foi feito um estudo referente às redes sociais virtuais informadas nos sites de universidades públicas. Em seguida, selecionou-se o *Twitter*, considerado uma rede social virtual importante para a coleta de informações e montagem de uma base de dados.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

- Investigar o uso do *Twitter* pelas instituições de ensino superior como suporte para suas comunicações com sua comunidade.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analisar os avanços tecnológicos das redes sociais virtuais, em especial o *Twitter*, e suas inserções na contextualização do ensino brasileiro;

- Investigar a presença e emprego das redes sociais virtuais nos Portais de universidades públicas brasileiras;

- Buscar a compreensão dos conteúdos referente às mensagens para delinear uma categorização.

1.4 Justificativa do estudo

A informação e o conhecimento estão em todas as esferas e áreas educacionais e são considerados essenciais, tanto do ponto de vista acadêmico, quanto profissional e, quando transformados pelas ações dos indivíduos, tornam-se competências valorizadas, gerando benefícios sociais e econômicos que estimulam o desenvolvimento e tornam-se, ainda, recursos fundamentais para formação e manutenção das redes sociais virtuais, que hoje se aplicam para comunicação e interação de indivíduos.

As RSV constituem uma das estratégias subjacentes utilizadas pela sociedade para o compartilhamento da informação e do conhecimento, mediante as relações entre atores que as integram. Nas RSV, cada indivíduo tem sua função e identidade cultural. Sua relação com outros indivíduos transforma-se em um todo coeso que representa a rede. De acordo com a temática da organização da rede, é possível a formação de configurações diferenciadas e mutantes. Por isso, o emprego das RSV pelas estruturas acadêmicas deve ser considerado um instrumento inovador para a interação e elaboração de diferentes atividades, favorecendo aos seguidores um processo de interlocução (TAJRA, 2007). Não existe uma fórmula universal para o uso das RSV no ensino superior, mas, com a interação tão rapidamente promovida por elas podem ser transformadas num recurso importante, favorecendo o trabalho docente e institucional.

Aceitar mudanças nas formas de aprender requer também aceitá-las nas formas de ensinar. O emprego das RSV provoca alterações nas estruturas de ensino, remetendo a uma necessidade de ajuste para todos. Por isso, é necessário repensar o modelo tradicional de comunicação com os alunos, de avaliar a comunicação realizada por eles porque, com o auxílio dos recursos tecnológicos, podem-se obter novas apreensões. A pesquisa com as RSV possibilitará entender seu dinamismo e autonomia, fazendo com que a instituição fique atenta, a esta nova configuração e possa, então, compreender os caminhos percorridos nas interações sociais.

Em virtude das diferentes informações veiculadas nas redes sociais virtuais a universidade pode trabalhar como um suporte dinâmico de reelaboração das informações que são veiculadas pelos mediadores que fazem parte deste contexto virtual.

O Brasil está em desvantagem em relação aos países desenvolvidos diante dos avanços tecnológicos disponíveis no ensino superior. Necessita-se de muita pesquisa e estudos na área, para que se aproxime dos países desenvolvidos (SILVA, 2006). Por isso, a

nova cultura digital exige um novo perfil de aprendiz, novas formas de empregar as tecnologias de comunicação e inovação, das redes sociais virtuais. Essa é a ideia que se pretende caracterizar neste estudo, evidenciando que, por intermédio das RSV, pode haver interação entre aprendizes e comunidades de diferentes etnias, costumes e culturas que, atualmente, vivem integrados em diferentes redes sociais virtuais comunicativas.

1.5 Delimitação do estudo

A presente dissertação de mestrado pretende delimitar a pesquisa a respeito do *Twitter*, em universidades públicas, referenciando as informações que são postadas e conseqüentemente, utilizadas por seus seguidores, tanto corpo discente, quanto e docente, bem como os colaboradores e a sociedade em geral.

1.6 Vinculação à linha de pesquisa

Esta pesquisa, alinha-se à Linha de Pesquisa “Transformações Comunicacionais e Comunidades”, pois alude ao novo fenômeno das redes sociais virtuais e analisa o aspecto de sua inserção às comunidades formadas por universidades públicas no Brasil.

2. OS AVANÇOS TECNOLÓGICOS E SUAS ALTERAÇÕES NO ÂMBITO EDUCACIONAL

Pretende-se, neste capítulo, apresentar um estudo sobre a evolução tecnológica caracterizando sua história e seus conceitos, bem como tipificar a informática e a tecnologia, no contexto educacional, nas universidades públicas brasileiras.

2.1. Evolução tecnológica educacional: história e conceitos

Alguns autores como Cardoso (2001), Maiztegui et al. (2002) e Veraszto (2004) abordam a história do homem, a partir da história das técnicas, e do emprego de objetos que acabaram por se transformar em instrumentos diversificados, contribuindo para soluções de problemas complexos na construção da sociedade humana.

A evolução histórica das tecnologia apresenta-se no contexto sociocultural em tempos diferenciados e, evidentemente, colabora no entendimento ativo do homem em relação ao termo tecnologia (VERASZTO, 2004). Igualmente, torna-se claro que as palavras técnica e tecnologia resultaram de sua origem natural na palavra grega *techné* que representava muito mais modificar o mundo de maneira prática do que simplesmente entendê-lo. O léxico tecnologia provém de uma união do termo *tecno*, do grego *techné*, que significa fazer e *logia*, do grego *logus*, razão, que se entende a razão do saber fazer (RODRIGUES, 2001).

Rudiger (2003) explica que o termo *tchné* compreendia “fabricação, feitura de algo” e demonstrava como se devia agir para, de forma concreta, angariar resultados esperados. O sentido da palavra técnica, em seguida, foi aumentado para fazer parte do conhecimento essencial para fazê-lo (saber-fazer) de maneira eficaz. Justamente por sua generalidade, o vocábulo pôde ser empregado a vários fatores da vida humana, desde as técnicas domésticas e mecânicas, até as técnicas políticas e diplomáticas, das técnicas artísticas às científicas e filosóficas.

Kenski (2003, p.18) esclarece que as tecnologias se pronunciam como um “conjunto de conhecimentos e princípios científicos que se aplicam ao planejamento, à construção e à utilização de um equipamento em um determinado tipo de atividade”. Neste cenário, torna-se evidente a presença das tecnologias, em diversas etapas. A água, o fogo, um pedaço de madeira ou um osso de um animal qualquer se tornavam armas para matar, dominar ou afastar

animais ou outros homens que, de certa forma, representavam ameaças (KENSKI, 2008a), e, por esses fatores, as tecnologias são consideradas tão antigas quanto o surgimento do homem.

Obter-se uma definição exata da palavra tecnologia não é algo fácil, pois se deve ter conhecimento de que, no decorrer da história, o significado foi entendido de maneiras diferentes, por diferentes pessoas, alicerçadas em teorias muitas vezes discordantes e inseridas nos mais singulares contextos sociais (GAMA, 1987).

Mesmo existindo essas discordâncias, são múltiplas as maneiras de entendimento das técnicas e das tecnologias, razão pela qual se faz necessário inserir, nas duas, a complexidade de sua relação com o real. A preferência por uma ou outra definição depende, no limite, quase que totalmente de uma escolha filosófica. Todavia, em qualquer sentido literal pela escolha proposta, torna-se necessário que se perdue claramente a relação existente entre esses processos e sua inclusão histórico-social, e entre os dois e a vida do dia a dia, pois:

tudo o que utilizamos em nossa vida diária, pessoal e profissional (...) são formas diferenciadas de *ferramentas* tecnológicas. Quando falamos da maneira como utilizamos cada ferramenta para realizar determinada ação, referimo-nos à *técnica*. A *tecnologia* é o conjunto de tudo isso: as ferramentas e as técnicas que correspondem aos usos que lhes destinamos, em cada época (KENSKI, 2003, p.19).

A tecnologia inclui a técnica, mas vai além dela. Existe tecnologia onde um dispositivo seja capaz de abranger um saber técnico, um conhecimento de habilidades técnicas (SANTAELLA, 2003). Piere Lévy (1999) retrata a técnica como os objetos eficazes elaborados pelo homem para diversas finalidades. A técnica em sentido amplificado “é um ângulo de análise dos sistemas sociotécnicos globais, um ponto de vista que enfatiza a parte material e artificial dos seres humanos...” (p.21). O autor ressalta, portanto, que a técnica não seria somente como um ator autônomo, isolado da sociedade e da cultura, nem uma essência real que surgiria independentemente, isolada do restante.

É por meio do homem que as técnicas dão início ao seu desenvolvimento, pois se torna um inventor pródigo de mecanismo mais moderno, bastante diferente do que a natureza consegue conceber. Esse processo evolutivo formalizou-se graças ao esforço e à capacidade inventiva e intelectual do ser humano, englobando saberes, conhecimentos, habilidades e competências que não carecem de existência anterior sobre um conhecimento científico organizado (VERASZTO et al., 2009).

Lévy (1999) conceitua que as técnicas caracterizam-se na obtenção de um sentido próprio, em um só destino especificado em sua criação, e que, obviamente, pode-se falar em

sentido geral da técnica. Neste patamar, as técnicas podem ser compreendidas como únicas inseridas no objetivo que foram expostas claramente, como força para alternar os modos de vida do indivíduo, nos aspectos particulares, de trabalho, científicos, culturais etc. As sociedades humanas constituem-se como dependentes das técnicas, porque, ao serem criadas, buscam, de forma geral, melhores condições de vida.

A inovação que abrange tecnologia em todas as etapas da história é inquestionável, uma vez que, se não fosse assim, as condições materiais e intelectuais não teriam sido criadas para se concretizar a Revolução Industrial e também as outras. Os nomes das épocas históricas já se voltam para elementos técnicos, como pedra lascada, pedra polida, cobre, bronze e ferro. Sendo assim, nota-se que a técnica adquiriu aprofundamentos que, em muito, são anteriores à Revolução Industrial (IGLÉSIAS, 1990).

Os desmembramentos e os impactos do desenvolvimento tecnológico encontram-se inseridos em todos os aspectos da vida humana, tanto no campo prático, das atividades, quanto no subjetivo, das percepções, que vêm céleres desde a primeira revolução tecnológica. De certo modo, a tecnologia tem potencial para transformar a vida humana em algo melhor e mais fácil, Desfrutar dessas possibilidades, constantemente torna-se um desafio (SANTOS, 2006).

Veraszto (2004) especifica que a tecnologia já persistia muito antes dos conhecimentos científicos, pois era estruturada em teorias que pudessem dar início ao processo de transformação e controle da natureza. Nesse cenário, entendendo-se ser mais antiga que a ciência, a tecnologia que não foi ajudada pela ciência, ela foi, por si mesma, capaz de, numerosas vezes, criar estruturas e instrumentos complexos.

Os avanços tecnológicos e suas incorporações sociais, essencialmente nas áreas da informação e da comunicação, têm permanentemente exercido alterações no serviço e nos relacionamentos humanos, nas produções científicas e culturais, nos meios de produção e no comércio. A relevância deles visualiza-se por meio do grau de dependência existente na vida contemporânea e na grandeza de sua aplicação. Os avanços tecnológicos concretizam-se, em suas caracterizações, pelas inovações, que não são especificamente um novo elemento, a invenção de um equipamento ou processo nunca visto, mas podem destacar-se pelo adentramento de novas técnicas, por novas utilizações de técnicas, ou tecnologias antigas e pelos ajustamentos dos equipamentos já existentes (VARGAS; GOULART, 2008).

As oportunidades que surgem são proporcionadas por meio do potencial tecnológico que principiou um rompimento com a lógica racionalista excludente preponderante por estes e

formar por meio de um precioso instrumento no processo de ensino aprendizagem, busca e processamento de informações, caracterizando o sentido de promover aos indivíduos a oportunidade de desempenharem atividades relevantes, desafiantes e que apresentem intenções educacionais e de diagnóstico (VALENTE, 1991).

2.2. A informática no ensino brasileiro

A aplicabilidade da informática na educação brasileira faz parte de um processo de desenvolvimento que começou por meio de algumas experiências em universidades no início da década de 70 (SOUZA, 1983).

As iniciativas e políticas públicas do governo brasileiro que se baseiam no adentramento da informática nas escolas sucederam de modo gradual. Foi com muitos esforços e interesse do Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT) na disseminação da informática na sociedade que suscitou, tanto no governo quanto nos pesquisadores das universidades, a inserção de programas educacionais estruturados no emprego da informática. Essa implantação começou na década de 80, com diferentes inícios a respeito da utilização da informática na educação brasileira, de acordo com as caracterizações do Ministério da Educação (MEC, 2012):

1981 - I Seminário Nacional de Informática na Educação, agenciado pelo MEC/SEI/CNPq, em Brasília – DF;

1982 - Criação do Centro de Informática – CENIFOR / Funtevê (Portaria nº 09, 18/02/92). Ao Cenifor competia, entre outras atribuições, garantir a pesquisa, o desenvolvimento, a aplicação e a generalização do emprego da informática no processo de ensino-aprendizagem em todos os níveis e modalidades;

- II Seminário Nacional de Informática na Educação, promovido pelo MEC/SEI/CNPq, em Salvador - BA, com o tema “O impacto do Computador na Escola: subsídios para uma experiência piloto do uso do computador no processo educacional brasileiro”;

1983 - Criação da Comissão Especial nº 11/83 - Informática na Educação (Portaria SEI/CSN/PR nº 001, de 12/01/83);

- Reestruturação do Cenifor (Resolução do Conselho Diretor da Funtevê nº 16/83, de 20/10/83), para que assumisse os papéis de órgão indutor, mediador e produtor de tecnologia educacional de informática, coordenando o processo de informatização da educação.

1984 - Assinaturas, em 03/07/84, do Protocolo de Intenções entre MEC – SEI – CNPq – FINEP – FUNTEVÊ, para dar alicerce financeiro à operacionalização do Projeto Educom nas universidades;

1985 - Divulgações em junho, pelo MEC, do I Plano Setorial - Educação e Informática, prevendo ações nos segmentos de ensino e pesquisa relacionada à utilização e aplicabilidade da informática na educação;

1986 - Aprovação do Programa de Ação Imediata em Informática na Educação para 1987;

1987 - Aprovações do Regimento Interno do Comitê Assessor de Informática e Educação - CAIE/MEC (Portaria MEC/SG nº 165, de 13/08/87);

- Início da implantação dos CIED - Centros de Informática na Educação de Primeiro e Segundo Grau e Educação Especial, junto aos sistemas estaduais públicos de ensino.

1988 - A Organização dos Estados Americanos (OEA) convida o MEC-Brasil para avaliar o programa de Informática Aplicada à Educação Básica, do México, e o resultado foi um projeto multinacional de cooperação técnica e financeira integrado por oito países americanos que vigorou até 1995.

1989 - Realização da Jornada de Trabalho Latino-Americano de Informática na Educação e Reunião Técnica de Coordenação de Projetos em Informática na Educação;

- O Conselho Nacional de Informática e Automação (CONIN) altera a redação do II Plano Nacional de Informática e Automação (II PLANIN), introduzindo ações de informática na Educação: “...implantar núcleos de informática em educação junto às Universidades, Secretarias de Educação e Escolas Técnicas, no sentido de criar ambientes informatizados para atendimento à clientela de primeiro, segundo e terceiro grau, educação especial e ensino técnico, objetivando o desenvolvimento de pesquisa e formação de recursos humanos”;

1990 - Aprovações do Regimento Interno do PRONINFE (Portaria MEC/SG nº 27, de 07/03/90) e integração do PRONINFE na Secretaria Nacional de Educação Tecnológica-SENTE/MEC, (Portaria MEC/Secretário Executivo nº 58, 06/06/90).

1992 - Criações de rubrica específica no orçamento da União para ações de Informática na Educação, (PT nº 088043019911082.001 – Informática na Educação).

1995 - O PRONINFE foi vinculado, informalmente, à Secretaria de Desenvolvimento, Inovação e Avaliação Educacional – SEDIAE.

1996 - Criações da Secretaria de Educação a Distância – SEED, (Decreto nº 1.917, 27/05/96);

1997 - Criação do Programa Nacional de Informática na Educação – ProInfo, (Portaria MEC nº 522, 09/04/97), o qual capacitou, por intermédio de cursos de especialização em informática em educação (360 horas), cerca de 1419 multiplicadores para atuarem nos NTEs.

No ano de 2003, é criado pela Secretaria Estadual de Educação, o Programa Paraná Digital e o Portal Dia-a-Dia Educação. Em 2004, criou-se a Coordenação Estadual de Tecnologia na Educação e, em consequência, as Coordenações Regionais de Tecnologia na Educação – CRTEs, nos 32 (trinta e dois) Núcleos Regionais de Educação, os quais se tornaram responsáveis pela pesquisa, capacitação e publicação de informações sobre o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs, no âmbito escolar público do estado do Paraná (ANDRADE; TERUYA, 2012).

O emprego da informática na educação caracteriza-se como um processo irreversível que, conforme o pronunciamento de Borges Neto (1998) visualizam-se quatro diferentes nomenclaturas que define a informática inserida à educação como sendo:

- o emprego de aplicativos em trabalhos acadêmicos e de controle administrativo; caracterizada pelo gerenciamento da organização escolar nos seus diferentes aspectos;
- ocorre com o uso de *software* de suporte à educação, tais como os tutoriais e livros multimídia;
- o emprego do computador como “ferramenta para resolução de problemas”; a estratégia neste caso é o desenvolvimento de projetos, objetivando o aprofundamento de um determinado tema.
- caracteriza-se por ser um alicerce ao trabalho do professor, uma ferramenta a mais que ele pode usufruir para o melhor desempenho de suas aulas.

Frente a estes apontamentos, é provável garantir que a informática é um agente de propagação do conhecimento, que pode ser aplicado como um meio didático. Leivas (2001) esclarece que a incorporação da informática na educação deve ajudar na construção de conhecimentos por parte dos discentes.

Em seus apontamentos, Borba e Penteado (2001) realçam que o acesso à Informática deve ser encarado como um direito e, portanto, nas escolas públicas e particulares, o estudante deve adquirir o poder de deleitar uma educação que no instante inicial insira, pelo menos, uma ‘alfabetização tecnológica’. A ocorrência da alfabetização deve ser visualizada não como um curso de Informática, mas, como um aprendizado no ato de ler essa nova mídia. Sendo, assim o computador deve estar incluído em atividades essenciais, tais como aprender a ler, escrever,

compreender textos, entender gráficos, desenvolver noções espaciais etc. E, nesse contexto, a informática na escola passa a fazer parte da resposta aos questionamentos unidos à cidadania.

Utiliza-se a informática como técnica, ou mesmo como um recurso que caracteriza a modernidade na educação. A aplicabilidade deste recurso deve ser constituída de maneira crítica, entendendo as relações políticas que se formalizam entre Estado, Educação e Informática nas escolas (MORAES, 1997).

A informática, subsidiada pelas novas tecnologias, constitui-se de um poder de transformação que, muitas vezes, incita que um país inutilize etapas e agilize seu desenvolvimento. Isso acontece, essencialmente, pela prática das novas tecnologias educacionais (TANGOIA, 2006).

Torna-se claro que essas novas tecnologias vêm alterando significativamente as relações do homem com o mundo, pois, em cada estrutura social, nota-se a presença de instrumentos tecnológicos. A instituição escolar não pode encontrar-se fora desta realidade, devendo dominar os avanços tecnológicos e incorporá-los à prática educativa. A era vigente das tecnologias da informação e comunicação estruturam uma nova maneira de pensar o mundo, que vem substituindo princípios, valores, processos, produtos e instrumentos que mediam a ação do homem com o meio (LÉVY, 1996 a).

Teruya (2006) explica que a forma de contribuir do computador como mídia educacional na constituição do saber é um questionamento aberto, que conduz todos a uma série de reflexões a respeito do que se espera da informática na educação de nossa sociedade. A transformação tecnológica tem conduzido as pessoas no modo de ser e de pensar, na maneira de encarar o mundo e também na maneira de se expressarem em relação à sociedade e a si próprias.

2.3. Tecnologias no contexto educacional

A inserção das novas tecnologias em salas de aulas promove com mais facilidade as trocas interindividuais. As informações passam a ter mais acessibilidade, os educadores deixam de ser o mestre “sabe tudo” e os materiais pedagógicos superam os livros-textos para tornarem-se programas e projetos mais extensos. A capacitação do educando para docência em novas tecnologias carece de uma nova configuração do processo didático e metodológico para uma formação concreta e propostas inovadoras (RIBAS, 2008).

O desempenho de novas tecnologias de informação e comunicação tornar-se-ia provável com a confluência entre microeletrônica e computação. Alterações na maneira de organização social sucederam em decorrência da interconexão entre microcomputadores em rede e a difusão da Internet. Diante das inovações nos meios de comunicação nasce a “sociedade da informação“ (AURAY, 2000).

Nova tecnologia digital é o nome que se dá a um conjunto de inovações que aparecem na década de 80. Seu impacto na indústria cultural é sensivelmente notório no começo da década de 90. Trata-se da passagem da gravação digital da informação, da compreensão dos dados gravados, do acoplamento das telecomunicações e do computador. As transmissões utilizam cada vez mais a fibra ótica e os satélites, e os suportes de recepção referem-se aos leitores de CD e aos microcomputadores (TANGO, 2006).

No ensino-aprendizagem, o computador colabora de forma positiva para acelerar o desempenho cognitivo e intelectual, enfatizando o que esse desenvolvimento direciona quando se refere ao raciocínio lógico e formal, à capacidade de pensar com rigor e sistematicamente, à habilidade de inventar ou encontrar soluções para problemas (CHAVES, 2012).

No cenário educacional, a visão para se educar por meio de uso das novas mídias eletrônicas apresenta-se como um trabalho contínuo, porque, perante os desafios da tecnologia em geral e das mídias em particular, a escola precisa adequar-se, reciclar-se, integrar-se às novas linguagens. Porém, integrar-se com os novos códigos visuais não é trabalho fácil. Deve-se ter aproveitamento de todas as potencialidades desses instrumentos inserindo-as no dia a dia não apenas das crianças, mas de todos aqueles que fazem parte do contexto educacional e que se encontram comprometidos com as determinantes da nova sociedade da informação. A utilização das tecnologias por meio da educação inaugurou-se com a inserção de computadores como recurso técnico administrativo. Em seguida pensou-se em um ensino de informática com a introdução de laboratórios e, posteriormente, a defesa de um ensino através da informática, melhor dizendo, aquele em que o computador tornou-se um recurso didático audiovisual (BARBOSA, 2008).

O uso deste instrumento na educação requer especialmente um esforço contínuo dos educadores para que se transforme a simples aplicabilidade do computador em uma abrangência educacional que colabore efetivamente com o processo de conhecimento do educando. Igualmente, a sua integração com os instrumentos da aprendizagem, o desenvolvimento de seu pensamento hipotético dedutivo, da sua capacidade de interpretação e

análise da realidade transformam-se em privilégios e a urgência de novas alternativas cognitivas do sujeito é viabilizada (OLIVEIRA; COSTA; MOREIRA, 2001).

Tarouco (2003) relata em seus estudos que a tecnologia de informática e comunicação apresenta probabilidades na criação do material didático com o emprego da multimídia e interatividade que transformam com mais certezas os ambientes de ensino-aprendizagem apoiados nas TICs.

O objetivo essencial na educação escolar deve priorizar a criação de ambientes de aprendizagem para que suceda a assimilação da informação que leve à realização concreta do conhecimento, com probabilidades de promover a aprendizagem significativa dos conteúdos (VALENTE; ALMEIDA, 1997), por meio das tecnologias que favorecem o ensino aprendizagem.

Sendo a informática uma tecnologia que pode colaborar para a ampliação do acesso à Internet, a tarefa dos professores é ter conhecimento sobre esse instrumento e aplicá-lo para o desenvolvimento do educando nas compreensões da realidade social. No contexto escolar, a aplicabilidade das mídias deve propiciar a leitura da realidade concreta, não somente como um mero recurso para facilitação, mas como uma ferramenta que possibilite o visual de um cenário cultural (TERUYA, 2006).

Moran, Masetto e Behrens (2010) reconhecem as novas tecnologias em educação como o emprego da informática, do computador, da Internet, do CD-ROM, da hipermídia, de ferramentas para educação a distância – como *chats*, grupos ou lista de discussão, correio eletrônico etc. – e de outros recursos e linguagens digitais, de que se dispõe e que podem auxiliar explicitamente para transformar o processo educacional mais eficiente e também mais eficaz. A informática na educação, entretanto, ajusta-se ao emprego do computador por intermédio de *softwares* de apoio e amparo à educação como tutoriais, livros multimídias; da Internet, a busca e o emprego de outros aplicativos em geral que ao serem utilizados na educação, tenderão ao reforço da aprendizagem de maneira que propiciem a informação.

2.3.1. Internet: um novo caminho de socialização

Criada nos anos 60, nos Estados Unidos, a Internet tinha por finalidade exclusiva ser usada como suporte de defesa pelos militares, como meio de comunicação que possibilitasse maior agilidade e eficiência entre eles (CORRÊA, 2010). Dessa forma, a criação da Internet, de início, encontra-se intrinsecamente atada às atividades militares e a guerra fria.

O estudo de Silva (2003) informa que a Internet é creditada a Paul Baran, que desenvolveu o projeto com o escopo de proporcionar a comunicação entre os centros de combate diante de um ataque do inimigo. Como consequência deste estudo inicial, atingiu-se a uma rede desprovida de comando central, empregando para isso o sistema telefônico e lidando para que todos os pontos se equivalessem.

A hábil característica de repassar informações é considerada como o alicerce do progresso da humanidade, sendo que, à medida que a mudança de dados vai se aprimorando, os tempos e a distância já não apresentam a mesma relevância, pois são extintos pelas novas tecnologias, dentre as quais se destaca a Internet (BOFF, 2005).

Turban et al. (2000) afirmam que a Internet tornou-se tão relevante para a sociedade quanto o aparecimento da construção da máquina a vapor ou mesmo da eletricidade, invenções que marcaram o século passado, acentuando a sua crucial relevância para o crescimento e, evidentemente, o desempenho da economia em nível mundial.

A Internet, nas considerações de Turner e Muñoz (2002), representa um imenso avanço quando diz respeito à democracia, pois possibilitou a criação de uma comunidade livre, sendo uma possibilidade de igualdade entre os povos, uma vez que os aproximou por meio da comunicação, mesmo sendo muito mais empregado pela classe média alta. Outro fator que merece ser destacado, e é bem vantajoso, sustentado pelo autor, é a disponibilidade aos usuários durante todo o tempo, sem restrição de horário ou dia da semana.

O desenvolvimento da Internet proporcionou o advento de novos instrumentos de comunicação, possibilitando a realização de uma quantidade infinita de tarefas, além de ser uma comunicação direta e em tempo real com todo o mundo. Com o decorrer do tempo, os sites disponíveis na rede foram perdendo o seu formato estático e transformando-se em cada vez mais dinâmicos e interativos, facilitando a comunicação como o *chat*, o e-mail e o fórum (COUTINHO; BOTTENTUIT JUNIOR, 2008).

Com a Internet, surgiram numerosas facilidades, como grandes acessos à pesquisa e à comodidade. Pierre Lévy (1999), teórico do mundo digital afirma que, com a Internet, o conhecimento libertou-se da formalidade, já que as fontes são diretamente acessíveis. Essa diferenciação de fontes e a discussão livre, aberta proporcionaram uma condução incontrolável, ao inverso da TV e da imprensa, que são ferramentas de manipulação e de desinformação, por suscitar uma visão e proibir a resposta, a crítica e o confronto.

Marcuschi (2006) explica que a mediação pela Internet já foi apresentada e discutida como sendo capaz de gerar conversações do tipo síncrono, essencialmente face às

características oralizadas das apropriações realizadas pelos interagentes nos instrumentos de comunicação cerceada pelo computador. Esses instrumentos oferecem espaços onde novos marcadores conversacionais e marcas verbais são desenvolvidas (OLIVEIRA, 2006) e onde construções linguísticas específicas surgem, e novos padrões de cooperação são estabelecidos.

O sistema denominado Internet tem o objetivo de fornecer lógicas de agrupamentos sociais e, via de consequência, de ações culturais, sendo que, mesmo que se trate de espaços virtuais, ainda assim são formadores de grupos, comunidades e redes sociais virtuais (LÉVY, 1996 a).

A comunicação em ambientes virtuais, mediante a Internet, é essencial para o ensino e a aprendizagem no contexto da sociedade global, especialmente pelo caminho de socialização que vem proporcionando nas comunidades cerceadas por computador. O destaque do espaço virtual tem promovido novas tecnologias de comunicação, por meio da interatividade que ocorre no envio de mensagens pelo correio eletrônico, na participação em listas eletrônicas ou fóruns de discussão em *chats*, ambientes multimídia e, até mesmo, no ato de navegar por meio de *links* de hipertexto nas páginas da *Web* (MÁXIMO, 2000).

A Internet vem se concretizando como um espaço público de comunicação e troca de informações. Desde seu advento até sua popularização, observou-se um constante aumento no fluxo informacional dessa rede. Todavia, a análise da literatura a respeito dessa temática revela que muito é produzido com a finalidade de demonstrar que a Internet constitui-se em uma nova tecnologia de informação e comunicação, encontrando-se um déficit em questões que tratem do papel que esse meio de comunicação tem na socialização política dos jovens (ROBALLO, 2009).

2.3.2 A sociedade em redes: uma nova aquisição de conhecimento

O mundo passou por um imenso processo de transformação estrutural há cerca de vinte anos. É um processo multidimensional, que se liga à emergência de um novo modelo tecnológico, aportado nas tecnologias de comunicação e informação, que estão intrinsecamente atadas às necessidades, valores e interesses dos indivíduos que empregam essas tecnologias (CASTELLS; CARDOSO, 2005).

Com todas as informações transmissíveis em diversos meios e em diferentes formatos (textuais, imagéticas, audiovisuais etc.), o indivíduo passa a inserir-se em um mundo abarrotado, espremido de conhecimentos, possível em virtude da Internet. A Internet

proporcionou uma situação de contraposição entre as mídias consideradas tradicionais (jornais, revistas, televisão, livros e rádio) e as novas mídias: e-mail, SMS (mensagem eletrônica de texto para celular), *MSN* (para conversas), *chat* (sala de bate-papo), *skype* (telefone virtual), *blog* (diário virtual, de uso pessoal ou profissional). Unidas às novas mídias, emergiram as sociais que se definem pela produção de conteúdos de forma descentralizada e sem o controle editorial de grandes grupos. As referidas mídias sociais dependem tão somente da integração de pessoas para a elaboração de conteúdos compartilhados, empregando a tecnologia (texto, gráficos, fotos, áudio, animação, vídeos etc.) como condutora (SILVA, 2012).

As redes sociais virtuais são originadas e estimuladas por diversas pessoas e organizações, com o objetivo de aquisição, troca, criação e disseminação de conhecimento entre seus colaboradores, na descoberta de como melhorar o desempenho e eficiência para se confrontar as alterações que são inevitáveis, transformando cabível a sobrevivência neste ambiente competitivo (AZEVEDO; RODRIGUEZ, 2010).

Neste cenário midiático são as redes sociais virtuais que obtêm realce pela união de participantes autônomos, que se interligam por meio de ideias e recursos permeados de valores e interesses compartilhados. A valorização das ligações informais e das relações é a origem central das redes, que unem os envolvidos mediante a comunicação a favor do compartilhamento de conhecimento (CARDOZO, 2008).

O elevado aumento de pessoas e organizações interligadas em redes possibilitam conexões que originam um imenso fluxo entre indivíduos com proposições e interesses semelhantes, no contexto pessoal ou profissional. Dessa maneira, as redes sociais virtuais destacam-se como sendo um instrumento estratégico, com habilidade no auxílio do entendimento e controle do processo de criação, troca e disseminação do conhecimento, além de identificar atores fundamentais que auxiliam no compartilhamento das informações (AZEVEDO; RODRIGUEZ, 2010).

O conhecimento pode ser transmitido no ambiente virtual, por meio da integração entre pessoas e o meio, apresentando até mesmo a capacidade de alterá-los frente a essas interações. O modo como as redes têm criado condições mais favoráveis à comunicação contribui para a melhoria constante do acesso às informações, favorecendo a interação cada vez mais de indivíduos interligados e transmitindo conhecimentos. As redes sociais virtuais são instrumentos que, além de colaborar no gerenciamento do conhecimento explícito, também articulam interações entre as pessoas. A característica informal desses meios

possibilita que cada pessoa se manifeste de maneira espontânea, minimizando os obstáculos existentes nos processos de formalização do conhecimento (MAGALHÃES; SANTOS; CORREIA NETO, 2012).

A disponibilização de informações em grande quantidade e seu o acesso é muito fácil nessas redes sociais, levando os numerosos usuários a trocarem informações e a aprender nesses modernos espaços. Recuero (2009) reitera que, neste ambiente de comunicação rodeada pelo computador nas relações sociais, sucede uma alteração da ideia de localização geográfica das relações, sendo que a Internet não foi a primeira responsável por esta mudança. Os surgimentos das cartas, do telefone e de diversos meios de comunicação já sucediam à troca de comunicação, mesmo sem a presença humana.

As redes sociais virtuais localizam-se no ciberespaço e, como instrumento pedagógico, têm sido o foco de pesquisas na academia, pois favorecem a interação (trabalho compartilhado), a interatividade (interação através de sistemas de comunicação) e a construção colaborativa do conhecimento na *Web 2.0*. Dessa maneira, a informação é elaborada de forma coletiva e não individual, promovendo a integração entre participantes e conteúdo. Mediante os sites de relacionamento, instrumentos da comunicação síncrona e assíncrona, *blogs*, *wikis*, além de outras formas de colaboração, como *Twitter*, a composição de indivíduos plugados por um ou vários tipos de relações atingem uma construção sócio-histórica-cultural de conhecimentos (MACHADO; TIJIBOY, 2005).

Com o advento tecnológico, os avanços da comunicação foram bastante expressivos, essencialmente pela interatividade promovida pela Internet. O indivíduo não mais carece esperar por um longo tempo para receber resposta de alguém com quem está se comunicando, mas pode, sim, receber respostas instantâneas por meio dos mensageiros instantâneos, possibilitando novos horizontes na comunicação. A união social entre os participantes de uma rede social é o que a impulsiona, fazendo-a funcionar totalmente, uma vez que um grupo de pessoas sem vínculos pode ser considerado apenas como um amontoado de pessoas que, não necessariamente, estão entrelaçadas (VIANA; OLIVEIRA, 2011).

3. COMUNICAÇÃO EDUCACIONAL: FORMAS E CONTEÚDOS NO ENSINO SUPERIOR BRASILEIRO

O estudo que se fará neste capítulo desenvolverá uma abordagem sobre as perspectivas inovadoras, destacando a contribuição e aplicabilidade que podem ser utilizadas na comunicação e inovação do ensino superior brasileiro e como essa comunicação tem sido integrada ao mundo globalizado.

3.1 O ensino superior no Brasil: histórico e características

A educação superior faz parte intrínseca da história da sociedade brasileira, uma vez que a literatura aborda a chegada da Família Real Portuguesa (1808), que fugia das forças napoleônicas, razão de destaque para a formalização das primeiras escolas superiores brasileiras, devido, essencialmente, a pressões exercidas pelas classes elitizadas da sociedade de forma geral (COLOSSI; CONSENTINO; QUEIROZ, 2001).

Todos os esforços para se instituir as universidades no período colonial e monárquico não tiveram êxito, o que destaca uma política de controle da Metrópole em relação a qualquer atitude que caracterizasse sinais de independência cultural e política da Colônia (FÁVERO, 2006, p. 18-19).

No Império, diversas tentativas para criação de universidades não tiveram êxito. Uma delas, do próprio Imperador, em sua última Fala do Trono, em 1889, apresentou uma proposta para a criação de duas universidades, sendo uma no Norte e outra no Sul do país, que poderiam organizar centros de alta formação científica e literária. Após a Proclamação da República, diversas tentativas também foram realizadas. O ensino superior, pela Constituição de 1891, fora mantido como competência do Poder Central, mas não com exclusividade. De 1889 até a Revolução de 1930, passou por inúmeras mudanças por meio da promulgação de diversos dispositivos legais. “Seu início coincide com a influência positivista na política educacional, marcada pela atuação de Benjamin Constant, de 1890-1891” (CUNHA, 1980, p. 132).

Franco (2008) reforça que a organização mais metódica do ensino superior aconteceu a partir de 1934, com a fundação da Universidade de São Paulo e a Universidade do Distrito Federal (UDF), em 1935. A criação da USP ocorreu por meio do Decreto nº 6.283/34, com o propósito de promover pela pesquisa, o progresso da ciência; transmitir, por meio do ensino,

conhecimentos que enriqueçam, engrandecem ou desenvolvam o espírito, que sejam úteis à vida; formar especialistas em todos os segmentos da cultura, assim como técnicos e profissionais em todas as profissões de base científica ou artística; efetuar a obra social de banalização das ciências, das letras e artes através de cursos sintéticos, conferências e palestras, difusão pelo rádio, filmes científicos e congêneres (art. 2º).

Com a criação da Universidade de Brasília (UnB), o movimento pela modernização do ensino superior alcançou seu ápice. Constituída por meio da Lei nº 3.998, de 15 de dezembro de 1961, a UnB aparece não somente como a mais moderna universidade do país naquele período, mas com um separador de águas na história das entidades de ensino superior, quer por suas delimitações, quer por seu objetivo institucional (FÁVERO, 2006).

O processo de expansão foi seguido pelo surgimento de vagas, alterações no perfil da população atendida, e, portanto, de formalização de mudanças metodológicas e organizativas desta etapa educacional no país, e a definição de sua entrada no mercado, em que se destaca a agressiva influência política entre as décadas de 1960 e 1970 até o começo dos anos 1980, sendo que a maioria das instituições de ensino superior seria oriunda do setor privado (FRANCO, 2008).

Constata-se que, a partir dos anos 80, em seguida à implantação da Reforma Universitária de 1968, originaram-se numerosas propostas para a reformulação das instituições universitárias. Referente às políticas públicas, nos anos 90, foram reestruturadas por intermédio da reforma de Estado (entre outros processos), que causam alternâncias substantivas nos paradigmas de intervenção estatal, reconduzindo mecanismos e modelos de gestão e, evidentemente, as políticas públicas e, singularmente, as políticas educacionais em concordância com os organismos multilaterais. As ações pertencentes à arena educacional encontram-se inseridas no processo que culminou na aprovação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/96), negligenciando parte das bandeiras conduzidas pela sociedade civil, essencialmente o Fórum Nacional em Defesa da Escola Pública (FÁVERO, 2006).

Franco (2008) esclarece que o mérito em estender o ensino superior no território nacional como uma ferramenta de democratização da educação é bem absolvida, destacando-se pela constância de lutas por um ensino superior de qualidade. Estrutura-se nas primazias do ensino, extensão e pesquisa prevista, inclusive, no artigo 43, da LDB (Lei 9394/96), o cumprimento das finalidades do ensino superior, que comprova a necessidade de se determinar um setor de organização e alternativas de oferecimento e desenvolvimento

diferenciados, formalizados, e consistentes, que possuam tantos os elementos da ciência, como os que fazem parte do ensino.

No decorrer da história, as tensões da educação superior foram excessivas, especialmente na seara da discussão a respeito da produtividade, surgindo uma desvalorização da docência para profissionais do ensino superior em favor da pesquisa, como se essas ações tivessem que ser inseridas em uma situação bifurcada no interior das escolas superiores e não como mecanismos de equilíbrio (KRASILCHIK, 2008).

As mudanças surgidas no decorrer da história perante as políticas educacionais no Brasil não podem ser percebidas sem que haja o entendimento dos contextos históricos e econômicos que limitam o panorama atual das alterações societárias do mundo contemporâneo. A extensão do ensino superior deve ser provocada para se alcançar o objetivo de proferir iniciativas dos setores público e privado, aprimorando políticas diversificadas de impulso ao acesso por meio de grupos sociais diferentes, que procuram uma apropriada distribuição regional da oferta e das oportunidades educacionais (DOURADO, 2002).

A extensão do ensino superior decorre, indubitavelmente, de uma ampla reestruturação das conexões existentes entre o Estado e os sistemas de educação superior, mas não pode ser protegida, especialmente pela natureza lógica de mercado. Ao Estado, portanto, caberá o compromisso (direta ou indiretamente) da democratização do acesso à educação superior, por meio do aumento do setor público, a revitalização do crédito educativo e um eficiente sistema de bolsas (SOARES, 2002).

A Universidade é um paradigma de instituição inserido em um sistema, devendo oferecer o compromisso de proporcionar o saber, que se relaciona com a verdade, justiça, igualdade e com o belo. Apresenta-se a verdade como o alicerce para a construção do conhecimento; a justiça em que se apoia a relação entre os homens; e a beleza como uma ferramenta pela qual se transmite sentimento, o que, certamente, minimiza a superioridade do apelo racional que faz parte das alternativas de busca dos homens. Também a igualdade, pois é considerada como parte das preferências na formalização da estabilidade social (COLOSSI; QUEIROZ; CONSENTINO, 2001).

A edificação da educação superior pública é percebida como patrimônio da sociedade, compreendida como espaço de construção coletiva a qual provoca a amplitude de seus horizontes como espaço de vasta formação que não se limita somente à estruturação de profissionais *stricto sensu*, mas, sobretudo, no compromisso de proporcionar mais

qualificação ao aluno para a concorrência que se deparará ao adentrar no mercado de trabalho (DOURADO, 2002).

3.1.1 O papel da Universidade na sociedade

As instituições de Ensino Superior propõem um ensino aproximadamente a 193 milhões de habitantes, formalizando assim um sistema complexo e diversificado, denominado pelo Ministério da Educação do Brasil como Universidades Públicas (Federais, Estaduais e Municipais) e Privadas (comunitárias, confessionais, filantrópicas e particulares) (STALLIVIERI, 2012).

Na decorrência dos anos, as definições são numerosas e, quase sempre, não conseguiram dar conta da missão e do caráter das instituições, essencialmente, porque nem todas são universidades. Os confrontos reduzem-se a uma simples distinção entre “públicas” e “privadas”, situando todas as instituições como similares na sua natureza institucional e missão, o que, na verdade, termina por não esclarecer da diversificação e riqueza desse processo educacional. É notório que há uma aceitação quanto à riqueza e a diversidade das instituições de Ensino Superior, fazendo-se, então, necessário que se compreenda o porquê de se estabelecerem algumas denominações, não com o enfoque de enquadrar o sistema nacional de Ensino Superior, mas, acima de tudo, para poder aceitar, respeitar e compreender a identidade, a missão e a finalidade de cada instituição, dentro das diferentes realidades nas quais elas estão inseridas (STEINER, 2012).

O ensino universitário tem seguido a missão de criar, transmitir e disseminar conhecimento. O conhecimento ocupa um lugar centralizador nos sistemas que dão forma à sociedade, às instituições que trabalham com e sobre o conhecimento e que participam ativamente da interatividade de informações que oferecem. Essa consideração revelou a nova análise das relações entre a sociedade e as instituições de educação superior e, evidentemente, concretizou-se ao longo dos anos a relevância do papel estratégico da educação no ensino superior (BERNHEIM; CHAUI, 2008).

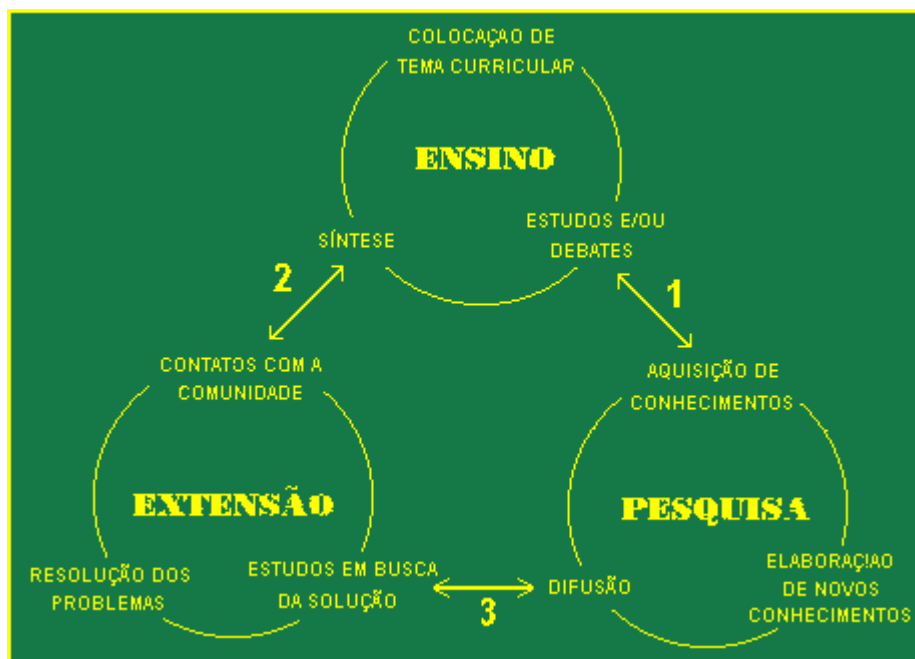
As alterações sociais, políticas e econômicas ocorridas neste novo século atingem as estruturas organizacionais das instituições de ensino, sendo que a Universidade constitui-se em um processo avaliativo e de alternâncias que podem implicar os princípios norteadores de ações de ensino, pesquisa e extensão e o cumprimento de seu papel social. A educação de

ensino superior brasileira, compreendida como direito da sociedade e dever do Estado, deve possuir um compromisso público em seu processo acadêmico (SANTOS 2012).

A universidade deverá, de acordo com o Decreto Lei 252 de 28/2/67: “estender à comunidade, sob a forma de cursos e serviços, as atividades de ensino e pesquisa que lhe são inerentes”. O que se propõe de diferente neste decreto é que a Universidade encaminhe à comunidade, por meio de cursos e serviços, o resultado proveniente de suas atividades que estariam, desse modo, limitadas ao ensino e à pesquisa (MESQUITA FILHO, 2012).

Na figura 1 observa-se como ocorre a integração do sistema de ensino, pesquisa e extensão nas universidades. É visível que esta conexão promove um planejamento de informações que possibilite maior dinamismo nas instituições que oferecem o conhecimento.

Figura 1- Integração do sistema ensino, pesquisa e extensão.



Fonte: Mesquita Filho (2012).

De acordo com a LDB 9394/96, a educação superior tem como objetivo a formação de indivíduos nas diferentes áreas de conhecimento, com habilidades para adentrar em setores profissionais, para que possam participar do desenvolvimento da sociedade brasileira e contribuir na sua formação contínua; estimular o trabalho de pesquisa e investigação científica, tendo em vista o desenvolvimento da ciência e tecnologia e da criação e difusão da cultura, propiciando a extensão, aberta à participação da população, tendo em vista difundir conquistas e benefícios obtidos por meio da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica produzidas na instituição (COSTA; ALMEIDA; FREITAS, 2012).

Libâneo (1994) esclarece que o ensino se formaliza como o mais importante meio e fator educacional, embora não se apresente como o único e, portanto, aflora como campo destacado da instrução e da educação. O ensino apresenta analogia às ações, aos meios e às condições para a realização da instrução. O conceito de pesquisa é extenso e adquire várias conotações.

Demo (2005) define, em seus estudos, que a pesquisa deve ser observada como um processo social que ultrapassa a vida acadêmica, tanto do professor como do aluno. Não se pode falar em Universidades sem pesquisa, se for compreendida como descoberta e criação. Pesquisar, dessa forma, é constantemente criar conhecimento do outro para si e de si para o outro. Pesquisar combina com a vontade de viver, de mudar, de transformar, de recomeçar.

As universidades, da mesma forma que qualquer outra instituição, gradualmente necessitam adaptar-se aos processos de desenvolvimento socioeconômico. O compromisso social da universidade precisa ser bastante efetivo, já que ela pertence a um contexto global abrangente que a especifica, tendo que colaborar para a sustentação e/ou transformação da sociedade. As universidades, de modo geral, tendem a buscar por ações permanentes que devem mudar categoricamente a sociedade, na intenção da conquista dos direitos civis, políticos e sociais das pessoas e das comunidades, inserindo-se nos numerosos movimentos sociais, visando a uma integração real, uma parceria efetiva, na intenção de fugir de seu enclausuramento, alheamento e corporativismo que, muitas vezes, dirige para a inércia acadêmica e ao descompromisso com a sociedade que a mantém (MOISEICHYK, BIAZUS, 2012).

No entendimento de Buarque (2003), as universidades ainda se constituem por um conjunto que não possui a clareza de um sistema integrado. A ideia do governo federal é elaborar uma proposta de criação do sistema universitário brasileiro, em que prevaleça a interrelação e a interdependência de seus múltiplos participantes, na sua integração com o desenvolvimento da ciência, da tecnologia, da cultura em geral, salientando a relação existente entre a universidade, o setor privado e as instituições governamentais. Esse paradigma do sistema universitário brasileiro proporcionará que seja estabelecido, com mais nitidez, o futuro da construção do conhecimento do ensino superior no Brasil, no decorrer das próximas décadas.

Santos (2012) explica que a universidade deve ser um local multiplicativo, em que haja incentivo à construção das percepções de mundo da comunidade acadêmica, formalizando espaços para a formação de um pensamento crítico e cidadão. O

aperfeiçoamento é uma das buscas para o senso crítico dos indivíduos no sistema educacional de nível superior e participa do desenvolvimento de novos conhecimentos e evidentemente para o desenvolvimento econômico e social por meio da pesquisa, do ensino e da extensão.

O ensino superior no Brasil, ao mesmo tempo em que se apresenta contrário e estimulante, apresenta comprometimento em relação às alterações que as universidades vêm adquirindo, essencialmente em termos mundiais. Essas alterações sucedem de maneira que se possam atender as necessidades emergenciais de um estabelecimento heroico; entabular um sistema universitário que acabou transformando-se em caótico face ao acréscimo descontrolado do setor privado, concomitantemente à diminuição do setor público; e reinaugurar a faculdade de acordo com as exigências do momento histórico pelo qual a humanidade encontra-se envolvida (BUARQUE, 2003).

Panizzi (2004), esclarece que a intenção em atender ao mercado, que carece de profissionais qualificados, acaba surgindo e desenvolvendo as instituições de Ensino Superior no Brasil. Porém, elas precisam seguir obedecendo ao princípio da dissociabilidade do ensino, pesquisa e extensão. A Lei de Diretrizes e Bases (LDB) de 1996 declara que as universidades são instituições pluridisciplinares para que se formem profissionais de nível superior, de pesquisa investigativa, extensão, domínio e cultivo do saber humano, que devem possuir:

- produção intelectual institucionalizada, com estudo sistemático dos temas e problemas importantes, tanto do ponto de vista científico e cultural, quanto das necessidades de nível regional e nacional;

- um terço do corpo docente, pelo menos, deve apresentar titulação acadêmica de mestrado e doutorado;

- um terço do corpo docente deve estar em regime de tempo integral (BRASIL, 1996).

A universidade tem liberdade didática e científica, como também liberdade administrativa e de gerenciamento de recursos financeiros e do patrimônio institucional. Quanto à liberdade para a criação de novos cursos, o ponto máximo legal dispõe que as universidades sejam livres de solicitarem ao poder público autorização para criar novos cursos (BRASIL, 2012).

Essas atitudes decisórias encaminham um acréscimo e diversidade nos diferentes tipos oferecidos, ou melhor, explicando, a clientela adquire a liberdade de opções por cursos técnicos, tecnológicos, sequenciais, educação continuada, cursos de especialização, cursos de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*, direcionados tanto para necessidades diferenciadas

quanto para tipos de público específicos. A preponderância nas instituições de Ensino Superior está na oferta de cursos de graduação, os quais são abertos a candidatos que tenham concluído o ensino médio ou equivalente e tenham sido classificados em processo seletivo (BRASIL, 2012).

Os estudantes que encerram os estudos no modal de graduação recebem o bacharelado ou a licenciatura ou diplomas profissionais, pois são estudos desempenhados por etapas de duração mais extensa que os tornam habilitados para exercerem a profissão escolhida, no mercado de trabalho. Os cursos de extensão são destinados à escolha para a comunidade, interessada não exigem pré-requisitos para ingresso, a não ser em alguns cursos de caráter mais específico, quando solicitados pela universidade promotora por alguma razão institucional. Os alunos, quando concluem cursos dessa ordem, recebem o certificado de participação que se equipara ao patamar das atividades desempenhadas no decorrer do curso de extensão (MORA, 2006).

No entendimento de Arana Varela (2004), a universidade desempenha o papel de transmitir conhecimentos e formar profissionais aptos ao mercado de trabalho, ou mesmo pesquisadores, reforçando que não é papel da Universidade o desempenho das tecnologias. Todavia, os resultados das pesquisas desempenhadas neste espaço acadêmico podem conduzir a inovações tecnológicas. O autor expõe, também, que os talentos formados pela Universidade estão sendo incorporados ao mercado de trabalho, que cada vez mais exige profissionais qualificados, mestres e doutores pesquisadores. Neste sentido, a universidade continua desempenhando seu papel que é formar e transferir conhecimentos para, assim, gerar inovação tecnológica.

A educação universitária, desde seu surgimento, busca criar, transmitir e disseminar conhecimento. De acordo com o que se viu, se o conhecimento tem um lugar central destacado nos processos que se ajustam à sociedade contemporânea, as instituições que trabalham com e sobre o conhecimento participam também dessa centralidade. Essa estruturação considerável encaminhou-se para uma nova análise do relacionamento existente entre a sociedade e as instituições de educação superior, e a reestruturar o fortalecimento da importância do papel estratégico da educação superior (BERNHEIM; CHAÚÍ, 2008).

A Declaração Mundial sobre Educação Superior, segundo Bernheim e Chauí (2008), reconhece, em sua parte preliminar, a relevante estratégia da educação do terceiro nível na sociedade contemporânea. A Declaração afirma que existe “maior consciência da importância

fundamental que esse tipo de educação tem para o desenvolvimento sociocultural e econômico, e para a construção do futuro.” Afirma ainda que:

Devido ao escopo e ao ritmo das mudanças, a sociedade cada vez mais tende a fundamentar-se no conhecimento, de modo que a educação superior e a pesquisa atuam hoje como parte fundamental do desenvolvimento cultural, socioeconômico e ecologicamente sustentável dos indivíduos, comunidades e nações. Portanto, sendo confrontada a formidáveis desafios e precisa proceder à mudança e à renovação mais radicais que já foi obrigada a fazer, para que a nossa sociedade, que passa hoje por profunda crise de valores, possa transcender meras considerações econômicas e incorpore dimensões mais profundas de moralidade e espiritualidade (UNESCO, 1999, s./p.).

A análise das relações existente entre sociedade e universidade tem se tornado um dos mais destacados temas na relação de estudos a respeito da educação superior. Não restam dúvidas de que a esfera acadêmica deva entrosar-se mais com os processos sociais, econômicos e culturais, sustentando os aspectos que as diferenciam como academia. Isso está presente nos parágrafos da Declaração Mundial, no art. 2, (BERNHEIM; CHAÚÍ, 2008) que destacam que as instituições de educação superior precisam “preservar e desenvolver suas funções fundamentais, submetendo suas atividades às exigências da ética e do rigor científico e intelectual”.

Conforme atestado pela Declaração, o reconhecimento ofertado pela sociedade à autoridade intelectual das instituições de educação superior encontra-se intrinsecamente ligado a sua capacidade de se manifestar a respeito dos problemas éticos, culturais e sociais de maneira totalmente independente e consciente de suas responsabilidades (BERNHEIM; CHAÚÍ, 2008).

3.1.2. O ensino *stricto sensu* na área da comunicação

O ensino é definido como *stricto sensu* por oferecer objetivos de maiores amplitudes e aprofundamentos à formação científica de docentes e pesquisadores acadêmicos. No Brasil, este sistema foi constituído pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, em 1961, e aprovado pelo Conselho Federal de Educação em 1965. Em relação à competência de pós-graduação, as entidades de Ensino Superior brasileiras proporcionam uma numerosa diversificação de preferências e são considerados os melhores em qualificação e mais desenvolvidos entre os cursos oferecidos por instituições de Ensino Superior nos países da América Latina (MOURA, 2006).

Ao se referir à pós-graduação, devem-se apresentar os diversos níveis de estudos prováveis de serem realizados. Os docentes podem optar em participar de cursos de especialização, mestrado profissional, mestrado acadêmico ou doutorado. De acordo com a LDB, o acesso à pós-graduação exige a conclusão da graduação (artigo 44, inciso III, da LDB). Todavia, as instituições de Ensino Superior possuem o privilégio de criar exigências complementares e decidir sobre a compatibilidade da área de formação com o aprofundamento dos estudos desejados (STALLIVIERI, 2012).

Os cursos de especialização oferecem títulos de especialista na área de conhecimento escolhida e comumente são concluídos com 360 horas de estudos presenciais. Esses cursos não se encontram sujeitos à supervisão e avaliação da CAPES, nem há autorização ou reconhecimento externos à instituição. Cabe aos órgãos colegiados superiores oferecerem a autorização para a oferta destes cursos (MEC, 2012).

No mestrado profissional, enaltecem-se estudos e técnicas diretamente voltados ao desenvolvimento de um grau elevado de qualificação profissional. Este destaque é o único diferencial em relação ao mestrado acadêmico. O mestrado profissional concede o mesmo grau e prerrogativa, incluindo o exercício da docência e, assim como todo o programa de pós-graduação *stricto sensu*, tem a validade nacional do diploma condicionada ao reconhecimento prévio do curso (STALLIVIERI, 2012).

O mestrado profissional atende a uma privação socialmente nomeada de capacitação profissional de natureza diversa da oferecida pelo mestrado acadêmico e não se confronta de forma nenhuma à oferta e extensão desse modelo de curso, nem se institui como uma opção para a formação de mestres de acordo com padrões de exigências mais simples ou mais rigorosos do que os tradicionalmente adotados pela pós-graduação (MEC, 2012).

Para propiciar cursos *stricto sensu* que circundam a área de comunicação nas universidades, é importante que haja possibilidades para informações que venham facilitar a abrangência de conhecimentos que favoreçam a instituição inserida na sociedade (OLIVEIRA, 2001).

No bojo que engloba a comunicação, nota-se que a evolução tecnológica tem-se apresentado nas organizações e nas pessoas como um fundamento que promove e veicula livre e célere as informações, essencialmente quando se empregam os meios tecnológicos. Schreiber et al. (2002) retrata a evolução em vista da necessidade de tecnologias padronizadas e eficientes que facilitam a melhoria da qualidade dos processos e dos modelos práticos e ágeis.

A amplitude do sistema de instituições de Ensino Superior, a demanda de cursos de pós-graduação transcorrem pela mesma situação no Brasil. Os estudos e os quadros que identificam o registro da evolução da pós-graduação constituído por Porto e Régner (2012), com dados do censo do Ensino Superior do INEP, declaram que, no período de 1994 a 2001, houve um acréscimo na quantidade de alunos nos programas de mestrado de 31%, alcançando um total de 60,3 mil estudantes nesse último ano. No caso do doutorado, o número de alunos elevou-se em 73% no período, chegando a um total de 60,3 mil estudantes nesse último ano. No caso do doutorado, o número de alunos aumentou em 73% no período, atingindo 32,7 mil estudantes em 2001. É relevante destacar que, em 2001, a matrícula total na pós-graduação, como um todo, aumentou 6,5 pontos percentuais. O intenso acréscimo da pós-graduação foi mais relevante nas instituições federais e estaduais no período de 1994-1998. Porém, é vale ressaltar a recente ampliação das matrículas de mestrado nas instituições privadas, que aumentaram 26,4% em 1999 e 13,4% em 2001. O segmento privado também registrou, em 2001, significativa elevação, nos programas de doutorado, da ordem de 8,9%.

Da mesma forma que os cursos de graduação, a pós-graduação destaca as orientações precedentes do Ministério da Educação, mediante a sua agência reguladora denominada CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (STALLIVIERI, 2012).

3.3. Apropriações tecnológicas na comunicação do ensino superior brasileiro

Torna-se indispensável, como destaca Almeida (2002), que se pense o quanto a tecnologia beneficia o processo educacional em todos os seus aspectos de aprendizagem começando da educação básica até a formação acadêmica. O acesso a ela facilita que educador e educando elevem seus conteúdos e tornem mais estritos em seleção física e virtual.

O ensino superior representa exatamente uma área estratégia imprescindível no sistema educativo, sobressaindo-se a sua contribuição para o desenvolvimento do sistema científico e tecnológico (ALMEIDA, 2002). Há, também, além da transmissão de conhecimento, a obrigatoriedade de formar indivíduos, de prepará-los para enfrentar a vida para a cidadania, transformando os educandos em futuros indivíduos privilegiados do progresso social (COSTA, 2002).

Os saberes, informações e conhecimentos caracterizam-se como socializados, inseridos no coletivo quando a pessoa passa a dar mais significado a estas construções

coletivas, interiorizando novo saberes. Imagina-se ser esta ideia que caminha nas comunidades de aprendizagem, pertencentes à Internet e elaboradas frente aos interesses comuns dos indivíduos que se integram neste espaço de aprendizagem (ALVES, 2012).

Referenciando o argumento, Pimenta e Anastasiou (2002) determinam três grandes desafios a serem pretendidos pelos educadores do ensino superior tecnológico: compreender o funcionamento da sociedade da informação e do conhecimento; notar como se encontra inserido em uma sociedade da degradação humana; entender a sociedade do não emprego e das novas configurações trabalhistas.

Assmann (1998) destaca que algumas pessoas vivem em meio a uma sociedade em rede, na qual o conhecimento está inclinado à produção intelectual e os meios de informação e de comunicação promovam a produção de novos conhecimentos, que são, evidentemente, recursos fundamentais para que o homem receba todos os segmentos sociais para a sua sobrevivência.

3.4. Comunicação educacional *online* no mundo globalizado

Atualmente, as mídias digitais oferecem novas formas de interação e comunicação em redes, possibilitando a realização de trocas de informação e cooperação inimagináveis, devido às convergências comunicativas *online* das mídias e conteúdos diversos na *Web*. As interconexões existentes entre os indivíduos que buscam essas funcionalidades para si e para um grupo na aprendizagem, evidentemente, resultarão em conhecimentos, elevados na integração com outras pessoas, conseguindo sucesso no empreendimento, independente dos resultados surgidos dessas mesmas interconexões (KENSKI, 2008b).

A educação e a comunicação são processos inseparáveis e a relação existente entre eles é deveras complexa. Há educadores, da mesma forma que há numerosas formas de comunicação, não como um fim em si próprio, mas como uma ferramenta ou como um meio, uma vez que as duas surgem das carências humanas de sistematizar esses dois processos, elaborarem projetos e programas nesses âmbitos, justificando somente porque são peculiares ao processo de humanização. Nesta esteira, não se pode negar a influência das tecnologias da informação e da comunicação no dia a dia do ser humano, tanto na prática profissional em geral, quanto na prática educacional em particular. A evolução célere da tecnologia e a complexidade desse avanço tornam-se, na realidade, de difícil mensuração, uma vez que ela

transforma totalmente inúmeros processos e causa verdadeira revolução nas relações em nossa sociedade (COELHO; HAGUENAUER, 2012).

Para sustentar a parte teórica, Demo (1998, p.5) já se pronunciava, afirmando que “um dos traços mais fortes da globalização é a intensidade do conhecimento”, independente da forma como era ou será transmitida. Neste sentido, Corrêa (2005) destaca os canais de comunicação como uma conexão para o intercâmbio de informações. Na Internet essa influência mútua tem promovido no público especializado ou não, a mesma acessibilidade, o que possibilita uma cultura científica e mútua no ciberespaço ou de uma cibercultura científica no país.

Oliveira (2001) coloca a abrangência dessa visão no que se refere ao acesso às informações provenientes das tecnologias, instrumentos que podem colaborar, indubitavelmente, com a estruturação de uma cultura científica ou de uma cultura científica básica, a habilidade para entender o que se lê com a intenção de poder criar certas funções na sociedade. O acesso a essa espécie de dado é fundamental para o exercício pleno da cidadania e para o estabelecimento de uma democracia mais participativa, de tal forma que parte expressiva da população seja capaz de influir com conhecimento em decisões e ações políticas ligadas à ciência tecnológica.

Esta explosão de acessibilidade surgida de repente, por meio de uma numerosa quantidade de instrumentos de comunicação e de aprendizagem, não foi acompanhada da necessária estabilização de um conhecimento pedagógico capaz de assegurar um emprego ajustado da Internet com objetivos educacionais. Uma quantidade excessiva de pessoas no mundo inteiro participa de grupos sociais intermediados pela Internet, que engloba uma diversidade sociocultural de informações, caracterizando o ato de comunicação (AIRES, 2012).

O ato de comunicação expressado não se limita somente aos suportes ou aos processos intencionais de emprego das mídias pelas escolas ou pela indústria cultural. O ato de comunicação em educação é um movimento entre indivíduos que adquirem comumente a vontade de ensinar e aprender (KENSKI, 2008a).

Em prol do desenvolvimento tecnológico que hoje se assiste e em função de sua poderosa capacidade de atender a inúmeras necessidades do dia a dia – como dispor de uma quantidade de informações em tempo real – numerosos esforços educacionais têm sido feitos no sentido de integrar essas vantagens da tecnologia. Como resultado do impacto desta real revolução tecnológica sobre a educação, pode-se notar o crescimento da oferta de cursos

online no Brasil, ao mesmo tempo em que se verifica um aumento significativo na quantidade de pesquisadores que se dedicam ao tema (COELHO; HAGUENAUER, 2012).

O uso das tecnologias da informação e da comunicação na educação significa um ato bidirecional, pois, ao mesmo tempo em que se encaminha para frente, ao empregar vantagens apenas disponíveis mediante o avanço da tecnologia, é também alguma coisa que nos conduz a olhar para trás, com a intenção de se rever conceitos, de verificar os resultados e, não, de aprender um pouco mais. Assim, como alerta Pierre Lévy (1996 a), o virtual não se opõe ao real, mas sim ao atual.

As comunidades de pesquisadores *online* direcionam-se para um novo paradigma de prática educacional mediada, com o aproveitamento total das funcionalidades existentes nos ambientes virtuais. Elas caracterizam outro exemplo de relações entre comunicação e educação, nos quais se encontram as interpretações, os diálogos e ‘multiálogos’ (trocas comunicativas entre todos os participantes ao mesmo tempo), a partilha do sentido e o desejo compartilhado de aprender e pesquisar em conjunto (KENSKI, 2008a).

4 AS REDES SOCIAIS VIRTUAIS: PANORAMA E POSSIBILIDADES NO BRASIL

Neste capítulo, far-se-á uma abordagem sobre conceitos e definições, além de um breve relato, da evolução das redes sociais virtuais, tanto em âmbito nacional quanto internacional, enfatizando as inovações da comunicação no mundo contemporâneo e a presença das redes sociais virtuais na Internet.

4.1. Conceitos e definições das redes sociais virtuais

Os indivíduos encontram-se inseridos na sociedade por intermédio de relações que desenvolvem por toda sua vida, inicialmente no contexto familiar, depois na escola, na comunidade onde vivem e no trabalho; as relações que os indivíduos desempenham e sustentam dão embasamento ao fortalecimento da esfera social. A própria natureza do homem a une a outros indivíduos e alicerça a sociedade em rede (TOMAÉL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005).

Mediante a criação de redes sociais virtuais empregando a Internet assumiu-se um novo modelo de estrutura social para um novo contexto, com uma abrangência social, econômica e geográfica nunca antes praticável (DUARTE; BRITO; MEDEIROS, 2012), pois na potencialidade da rede encontra-se a capacidade de produzir conexão com diversas culturas, de modo a participar de documentos, emitir opiniões, publicar informações e usufruir dos recursos da Internet, possibilitando, neste contexto, a integração entre os membros por meio de conexões (CARNIEL; MARCHI, 2012).

Frente a essas observações, diversos conceitos são propostos sobre rede social. Marteleto (2001, p.72) define como “um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados“. Neste diapasão, as pessoas integradas à rede consideram as ligações informais e as relações existentes entre eles, organizando entre si ações que originam uma socialização e mobilização causadas pelo próprio desenvolvimento das redes.

Martinho e Costa (2012) esclarecem que a densidade da rede não se relaciona diretamente à quantidade de pontos que a instituem, mas às inúmeras conexões que esses pontos formalizam entre si. Essa é a característica mais relevante, por isso a capacidade da rede promove uma integração jamais vista.

Castells (2008, p. 566) define redes sociais virtuais como sendo “estruturas abertas capazes de expandir de forma ilimitada, integrando novos nós desde que consigam comunicar-se dentro da rede, ou seja, desde que compartilhem os mesmos códigos de comunicação [...]”.

Duarte, Brito e Medeiros (2012) apresentam outro conceito quando fazem um paralelo das redes sociais virtuais com embasamentos sociais estabelecidos, identificando, em geral, pessoas ou instituições interligadas por uma ou mais relações de interdependência como amizade, afinidade, crença, interesse profissional etc. São redes empregadas para se compartilhar ideias entre pessoas que apresentam interesses em comum.

A rede social atua como uma união de indivíduos peculiares, interconectados entre si, predispostos à praticidade de uma função ou ação. Esse entendimento também é reconhecido por Recuero (2009, p.69) quando se refere à rede social virtual estabelecida como um “conjunto de atores e suas relações“. Nessa mesma linha de raciocínio, Domingues (2003, p. 35) afirma que “é na relação de dois ou mais parceiros que a rede se trama“. Os indivíduos encontram-se cada vez mais, interconectando-se com a ajuda da Internet, não se ligando para cor, riqueza, religião ou profissão, originando vínculos e laços que, evidentemente, não teriam existência sem a rede.

Em conformidade com o escrito acima, a rede apresenta-se como uma maneira de organização com aspectos fundamentais pela sua horizontalidade, isto é, pela forma de interrelacionar os indivíduos sem hierarquia. Essa integração entre os elementos, atores e suas conexões, age para que a distância existente entre os usuários seja minimizada, pois, assim que um participante desse grupo propaga algo, o restante já garante o acesso sobre aquele conteúdo, devendo apenas estar conectado à Internet com algum dispositivo direcionado à leitura das informações que alguma pessoa de seu grupo divulgou (CARNIEL; MARCHI, 2012).

A integração que ocorre em função das redes sociais virtuais tem demonstrado que, um em cada sete indivíduos no planeta participa de algum tipo de rede social na Internet. Esta informação foi elaborada pelo Ibope Ratings e editada na *Revista Época* (2010), relatando que no Brasil, cerca de 86% dos internautas atuantes apresentam algum perfil em sites de redes sociais virtuais e passam cinco horas e três minutos por dia navegando por elas (BATISTA, 2011).

Resumindo, a rede social virtual é uma estrutura formada por pessoas, organizações, associações, empresas ou outras entidades sociais, também formadas por pessoas, que se

conectam por um ou inúmeros modelos de relações que podem ser de amizade, familiar, comercial, sexual etc. Nesses relacionamentos, os participantes promovem movimentos e fluxos, por meio dos quais compartilham crenças, informações, conhecimentos, prestígios, etc. (FERREIRA, 2011).

Essa nova tecnologia tem alterado a sociedade, pela versatilidade, interatividade e flexibilidade de tempo e de espaço (SILVA; COGO, 2007), promovendo com rapidez a interação por meio de atos comunicativos.

4.2. Evolução das redes sociais virtuais

Com o passar do tempo, as redes se expandiram e evoluíram, estiveram de alguma maneira ligadas às outras representações que provassem a sua natureza no mundo, estruturando, desse modo, uma nova maneira de comunicação. Para Robredo (2003), essa nova formalização de rede, que vem se destacando como forma inovadora na maneira de se comunicar, em uma Conferência Internacional de Bibliografia e de Documentação em 1908, em Bruxelas, em que se citou a formação da cooperativa universal dos documentos, ou seja, uma rede de serviços de documentação que fosse capaz de ceder apoio informacional de modo universal, estando em conformidade ao acesso a inúmeros documentos pelas pessoas.

O desempenho das redes acentuou-se com a imprensa, que relatava e transmitia informações de caráter político e comercial na Europa moderna. A partir desta ideia, as redes evoluem cada vez mais e se elevam com globalmente, sendo empregadas pelas pessoas, tanto na forma de caráter individual como coletivo, na busca de seus objetivos (THOMPSON, 2001).

Vaz (2008) explica a alteração do vocábulo rede nos anos 60 e 90 do século anterior. A rede, anteriormente ao seu contexto atual de aberto e de não centralizado, era uma ocorrência local e de aspecto oculto quando concedido a grupos sociais. Ela também instituía a distribuição de energia e água, no sentido técnico, o fluxo por canais.

Esse processo foi decisivo e proporcionou o aparecimento de um novo ambiente, o ciberespaço. Em seus proeminentes ensinamentos, Castells (2008) confirma que a Internet é o sinônimo de ciberespaço, porque representa a infraestrutura de comunicação que apoia o novo espaço virtual, baseado pelas *homepages*, *blogs*, e sites de relacionamentos, criados no mundo virtual pelos internautas.

A Revolução Industrial foi de real relevância para o aparecimento de novas tecnologias. A invenção da máquina a vapor permitiu a expansão de novas descobertas. A eletricidade tornou-se a força matriz para os avanços e desenvolvimentos das redes de comunicação, conectando o mundo em larga escala, graças à difusão da eletricidade. Mas, foi na Segunda Guerra Mundial e no período seguinte que surgiram as descobertas tecnológicas em eletrônica, a criação do primeiro computador programável e o transistor, fonte de microeletrônica (CASTELLS, 2008).

No início do século XX, nasce a noção de rede social, a ideia de que as relações sociais formam um tecido que estabelece a ação dos indivíduos nele contidos. A metáfora de tecido ou rede primeiramente foi utilizada na sociologia, para ligar o comportamento individual à base a qual ele pertence e se alternou para uma metodologia cognominada de sociometria, cuja ferramenta de análise constitui-se na forma de um sociograma (FERREIRA, 2011).

As redes sociais virtuais na Internet, destacadamente em relação a sua função de conexão social, são agregadoras. Cardozo (2008, p.6) destaca que: “esses sistemas funcionam com o primado fundamental da interação social, ou seja, buscando conectar pessoas e proporcionar sua comunicação e, portanto, podem ser utilizados para forjar laços sociais”. De acordo com a afirmação, poder-se-ia replicar a integração social mediante a relação virtual, não podendo esquecer que a integração virtual por intermédio dessas redes proporciona uma nova maneira de união social e que “os ambientes existentes no ciberespaço são virtuais, mas nem por isso deixam de formar grupos, comunidades e redes sociais virtuais, de aprendizagem, de relacionamentos, visto que o virtual não se opõe ao real” (CARDOZO, 2008).

Nota-se que novos relacionamentos pessoais se instituíram no ciberespaço por meio das comunidades virtuais. Essas relações se formam no ciberespaço por intermédio das comunidades virtuais. Elas se desenrolam a partir da troca habitual de mensagens entre os participantes em que o contingente de pessoas seria conservado de acordo com os interesses e motivações dos participantes, de modo não sistemático, nas dinâmicas das comunidades apresentadas nos ciberespaços (CARVALHO, 2012).

4.3. As redes sociais virtuais como inovação da comunicação contemporânea

A comunicação por meio da Internet emprega o computador como instrumento físico de conexão, o qual faz parte da integração do homem no mundo virtual (MARCUSCHI, 2006). A Internet passou a ser considerada a espinha dorsal da comunicação globalizada, essencialmente por não existir a necessidade de o indivíduo estar face a face para que ocorra a comunicação (CASTELLS, 2005).

Recuero (2009) destaca que uma das primeiras alterações relevantes observadas pela comunicação cerceada pelo computador nas relações sociais é a transformação da noção de localidade geográfica das relações sociais, mesmo que a Internet não tenha sido a primeira responsável por esta mudança. O surgimento das cartas, do telefone e de outros meios de comunicação mediada possibilitou as trocas comunicacionais, sem necessidade de presença da pessoa.

O surgimento da rede em ambiente virtual como um instrumento tecnológico proporcionado pelo advento da Internet, desenvolve em nossa sociedade uma nova maneira de relacionamento. A comunicação e a organização das atividades humanas encontram-se estruturadas na Internet mediante diversos recursos, entre eles e-mails, fóruns, listas de discussão, sistemas de boletins eletrônicos (BBSs), grupos de notícias, *Chats*, *Softwares Sociais* como *Orkut*, *Muvuca*, *Facebook*, *Twitter* etc (MACHADO; TIJIBOY, 2005).

As redes sociais virtuais destacam-se por contribuírem para a mobilização dos saberes, para o reconhecimento das diversas identidades e para articular também os pensamentos que fazem parte da coletividade. A aplicação dessas redes sociais virtuais tem como aspecto uma amplitude de funcionalidade como agentes prováveis na contribuição para o aprofundamento das temáticas que são discutidas nesses espaços, auxiliando no aprofundamento dos temas, na síntese de ideias e no levantamento de aspectos relevantes (MACHADO; TIJIBOY, 2005).

Com o avanço tecnológico da Internet, surgiram consequentes progressos na comunicação, de modo que a interatividade e comunicações em tempo real puderam fazer parte do dia a dia das pessoas. O homem não mais carece esperar por longo tempo para receber resposta de alguém com quem está se comunicando, pode receber respostas imediatas por meio dos mensageiros instantâneos, possibilitando novos horizontes na comunicação (VIANA; OLIVEIRA, 2011).

De acordo com os apontamentos de Mizruchi (2006), as redes sociais virtuais alteram o comportamento de pessoas e grupos, e a ação humana é atingida pelas relações sociais em que os agentes estão envolvidos. Corroborando esta argumentação, Kimura, Teixeira e Godoy (2004) destacam que as interações sociais aperfeiçoam ou limitam o ingresso a recursos, pois, adentrando-se a um capital social, geram-se três externalidades: o aprendizado a respeito do comportamento dos outros agentes; o saber sobre o mercado, como preços e tecnologias; e o benefício da ação coletiva.

O relacionamento e aquisição de informações recebidas pelos indivíduos surgem nas redes sociais virtuais, por meio da Internet, nela, cada vez mais a troca de informações acontece no momento presente. Santaella e Lemos (2010, p. 61) apresentam esses fatos como a era da mídia *alwayson*, onde “o passado importa pouco, o futuro chega rápido e o presente é onipresente”. A ligação entre as pessoas transforma o tempo como algo de pouca relevância, a informação do agora é a informação que se pretende aplicar, tornando ultrapassada a informação de momentos passados, mesmo que breves. A conexão é tão contínua a ponto de perder o interesse pelo passado, ou melhor, pelo passado imediatamente anterior, tudo parece resumir-se ao movimento do agora. O passado parece denotar pouca relevância (SANTAELLA; LEMOS, 2010).

Uma rede social pode ser pensada como um agrupamento de indivíduos semelhantes, interconectados entre si, determinados para o exercício de certa função ou ação. Concepção também defendida por Recuero (2009, p. 69) ao se referir como a rede social interage como um “conjunto de atores e suas relações”. Enquanto que Domingues (2003, p. 35) afirma que “na relação de dois ou mais parceiros é que a rede se trama”.

Na concepção de Capra (2002), redes sociais virtuais são redes de comunicação que englobam a linguagem simbólica, os limites culturais e os relacionamentos de poder. São também concebidas como uma promoção de política social que identifica e estimula a atividade das redes de solidariedade local no combate à pobreza e à exclusão social e na promoção do desenvolvimento local. As redes sociais virtuais são capazes de expressar ideias políticas e econômicas inovadoras com o aparecimento de novos valores, pensamentos e atitudes. Esse segmento que possibilita a extensa informação a ser compartilhada por todos, sem canais reservados e oferecendo a formação de uma cultura de participação, é possível graças ao desenvolvimento das tecnologias de comunicação e da informação, à globalização, à evolução da cidadania, à evolução do conhecimento científico sobre a vida entre outros.

Portanto, as redes unem os indivíduos, organizando-os de forma igualitária e democrática e em relação aos objetivos que eles possuem em comum.

Neste contexto globalizado, observa-se que as pessoas estão se interconectando com a ajuda da Internet, independente de cor, riqueza, religião ou profissão. Vínculos e laços que até então eram um tanto quanto impossíveis, que estão sendo compartilhados com os participantes de uma rede social, que a fazem funcionar totalmente, uma vez que, um grupo de indivíduos sem vínculos pode ser considerado somente como um grupo de pessoas que, não necessariamente, está unido. A necessidade de interligação entre os indivíduos acontece em função das informações, fato que pode ser percebido quando se comunicam para adquirir informação sobre determinado assunto e passam a criar laços sociais em função do conhecimento que vão absorver (VIANA; OLIVEIRA, 2011).

A diferença entre um grupo e uma rede social pode ser esclarecida com Christakis (2010, p. 6) para quem um grupo pode ser definido por um aspecto, ou como uma coleção específica de indivíduos para os quais se pode, literalmente, indicar. Uma rede social é totalmente diferente. Mesmo que uma rede, como um grupo, seja um conjunto selecionado de pessoas, este insere algo mais: um conjunto específico de conexões entre os indivíduos no grupo, que compartilham diversas e/ou inúmeras informações.

Tomaél, (2007, p. 12) afirma que “a proliferação da informação em grupos é comum nas redes, isto em virtude dos atores aproximarem-se de indivíduos que lhes inspirem confiança, ou que tenham relações de amizade e em muitos casos relações profissionais também.” Nesta esteira, a pessoa identifica-se por apresentar numerosas relações, que podem ser impulsionadas pela amizade, pelas relações de trabalho ou por mera troca de informações. Sendo assim, as redes vão se desenvolvendo ao passo que os contatos vão se estabelecendo, resultando na construção social dos indivíduos, cujas similaridades formam um corpo social, cujas unidades são as redes sociais virtuais.

Os laços, as informações e o padrão específico encontrados na rede são comumente mais relevantes do que as próprias pessoas. Eles concedem aos grupos elaborar coisas que uma coleção desconectada de pessoas não pode. As redes sociais virtuais na Internet emergem com a função de intermediar os pensamentos e culturas em comum entre os mais diversificados indivíduos. Domingues (2003) relembra a relevância que as ideias e as informações adquirem quando são mudadas e/ou acessadas nas redes, deixando claro que as conexões entre os indivíduos de uma rede são o que realmente importa.

A representação específica de cada um no mundo virtual e a expressão das redes sociais virtuais na Internet são ressaltadas por Recuero (2009, p. 27) quando afirma que “essa individualização dessa expressão, de alguém que fala por meio desse espaço é que possibilita que as redes sociais virtuais sejam expressas na Internet”. Fixando-se essa afirmação, é provável que se evidencie que as redes servem não só para interligar pessoas, mas também para conectar inteligências, já que podem ser vistas como vasos comunicativos de comunidades vivas, conforme afirma Domingues (2003).

O que fica evidente é que o computador é o meio que possibilita às pessoas interagirem com a rede. As redes sociais virtuais na Internet, como sendo a virtualização das reais redes sociais virtuais, têm formalizado que, por trás de um computador, os indivíduos perdem a timidez e, diminuem os preconceitos, relacionando-se com diversas pessoas. A virtualização provoca, em alguns casos, a diminuição de barreiras como sexualidade, cor, limitações físicas (RECUERO, 2009).

Quando se refere à comunicação entre atores em redes sociais virtuais na Internet, considerando a ajuda de plataformas ou sites, tem-se, no entendimento de Santaella e Lemos (2010), que interações são realizadas e atos comunicativos efetuados em alta velocidade, intensidade e volume, tudo graças a essas plataformas que são disponíveis aos atores das redes sociais virtuais, que têm proporcionado a comunicação na era da globalização.

4.4. Inserção das redes sociais virtuais na Internet

A Internet, no decorrer do tempo, vem provando que é um caminho em plena mudança, e que estas céleres transformações refletem a postura e os anseios de seus usuários. Buscar a definição dos rumos ou o futuro da Internet é o mesmo que compreender aquilo que o internauta deseja da rede e como ele se relaciona com ela (CARDOZO, 2008).

A “rede” (*network*) vem adquirindo denominações e significados variados como sistema de nodos e elos; uma estrutura sem fronteiras; uma comunidade não geográfica; um sistema de apoio ou um sistema físico que se pareça com uma árvore ou uma rede (MARTELETO, 2001). Neste sentido, a integração das redes sociais virtuais representa para a sociedade uma união de indivíduos que participam como autônomos, reunindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados. O interior das redes funciona como um valor dos elos de informações e das relações, em prejuízo às estruturas hierárquicas. As

redes sociais virtuais funcionam especificamente como sendo as relações existentes entre as pessoas envolvidas com a comunicação intercedida pelo computador (CARDOZO, 2008).

Estes sistemas de rede funcionam por meio da interação social, que tem a intenção de possibilitar a conexão de pessoas e adequar a comunicação entre os envolvidos, tecendo laços sociais. Os indivíduos levam em consideração diversos fatores ao escolherem conectar-se ou não a alguém. Os laços sociais, portanto, são estabelecidos sob prismas muito específicos de interesses comuns de cada nó (RECUERO, 2007).

As comunidades que se formaram a partir das redes sociais virtuais na Internet passaram a se integrarem mediante o intercâmbio de informação, em que seus membros trocam linguagens e interesses afins. A comunicação, nestes contextos configura-se com o emprego de diversas ferramentas tecnológicas que promovem, de acordo com Lévy (2006), a maior integração social entre as pessoas por meio das mídias sociais.

As mídias sociais são instrumentos empregados como alicerce para as redes sociais virtuais na Internet, podendo constituir-se como um programa de mensagens momentâneas, um *site* com instrumentos que promovam a integração social entre pessoas, ou um *weblog*, onde o ator ou conjunto de pessoas postam textos com certo tempo, interagindo e promovendo informações dos mais variados formatos (PALAGI, 2008). Entre as redes disponíveis acham-se o *Twitter*, o *Facebook* e outras, as quais serão divulgadas como ferramentas que também podem ser aplicadas pela comunidade acadêmica, objetivo do presente estudo.

4.4.1. *Twitter*

Estrutura-se o *Twitter* por meio de seguidores e pessoas que o seguem, podendo se escolher através de cada perfil quem deseja seguir. Todavia, não se escolhe por quem será seguido, tornando-se uma caracterização do diferencial existente no *Twitter*, especialmente quando comparado a outros instrumentos sociais, uma vez que, na maioria das ferramentas disponíveis até então, para que dois atores estabelecessem uma conexão entre si, fazia-se necessária uma disposição recíproca de aceitação (RECUERO, 2009).

No *Twitter*, quando são postadas as mensagens, elas ficam disponíveis para qualquer usuário da Internet ter acesso, sem a necessidade de qualquer tipo de *login* na ferramenta (diferenciando das redes sociais virtuais disponíveis como o *Orkut* ou *Facebook*). Logo após o acesso à Internet, o usuário deve digitar o endereço do site *Twitter* e adicionar o nome do

usuário que pretende destacar, exemplificando, www.twitter.com. Os *posts* ficam registrados na página do usuário (seguindo uma estrutura cronológica inversa) (TAVARES; TEIXEIRA, 2010).

Na concepção de Camargo (2008), o *Twitter* é um site de rede social que funciona como ferramenta de microblog, possibilitando a interação entre os atores associados à rede social. Este microblog nada mais é que uma das muitas derivações do blog, tais como *audioblog*, *fotolog*, *videolog*, dentre outros. Entretanto, a autora destaca que os *microblogs* mesclam características dos *blogs*, por conta de se apresentarem com as mensagens organizadas em ordem cronológica inversa; das redes sociais virtuais por conta das interações entre pessoas e/ou grupos de pessoas que acontecem nos *microblogs*; e de mensageiros instantâneos devido à da possibilidade de estabelecer contato pela troca de informações curtas, diretas e em tempo real, assim como em outras ferramentas como o *msn*, o *Gtalk* dentre outros. As ferramentas voltadas exclusivamente para esta vertente dos *blogs* começam a surgir, segundo a autora, no ano de 2006.

A empresa Obvious que criou o *Twitter* considerou o serviço de *microblogging* como uma proposta inicial do serviço para a promoção de um espaço para que o indivíduo postasse o que estivesse realizando. “*What are you doing*”? (O que está fazendo?) era a pergunta da página inicial. Atualmente, a pergunta mudou para “O que está acontecendo?”. Essa alteração ocorreu devido à participação dos indivíduos que relatavam detalhadamente o tempo todo, o que estavam fazendo, na vida pessoal ou social, para milhões de pessoas, instantaneamente. O microblog passou a ser utilizado nos mais diferentes contextos e com variadas finalidades, desde as mais comuns até a propagação de notícias, temas que vão além de responder a pergunta inicialmente proposta (GOULART; RAMOS; CRUZ, 2012)

O *Twitter* apresenta-se como uma característica muito marcante pelo fato de suas atualizações (*posts*, também chamadas de *tweets*) terem uma limitação de 140 caracteres (ou toques). Mesmo assim, ele possibilita que as mensagens possam ser encaminhadas da própria página do *Twitter*, de *plugins* criados a partir da sua interface (*application programming interface* – API), de comunicadores instantâneos (IM) e de celulares – via *web* ou via mensagem de texto (SMS) (GOULART; RAMOS; CRUZ, 2012)

A estruturação interna do microblog une inúmeros indivíduos, formando uma comunidade *online*, com fortes laços (que são criados e intensificados pela interação, colaboração, instantaneidade e compartilhamento de informações) entre cada usuário, que é independente e que supera os limites geográficos de cada um (CARMARGO, 2008).

Muitas experiências foram feitas a partir do uso do *Twitter*. As de maior repercussão foram identificadas a partir de informações espalhadas em *blogs* jornalísticos da Internet e jornais impressos de circulação mundial, nacional e local. Algumas destas experiências foram descritas por Mercado e Silva (2009) como a da equipe do *Baker Tweet*, que inventou uma alternativa para aqueles que queriam saber quando sairia a próxima fornada e o que mais havia de bom em uma padaria. Com aparelho fixado na parede com um visor, um controle giratório e um botão é capaz de divulgar, através do *Twitter*, o que o padeiro quiser. Outro exemplo é a polícia dos EUA no combate ao crime e até mesmo no Salvamento de Vítimas de suicídio.

Esta ferramenta proporciona, não apenas as interações entre pessoas, o seu uso para comunicar assaltos, ou crimes de outra natureza à polícia – o que em princípio é bem mais eficaz do que o tradicional 190 - mas também propicia conversar com equipamentos, como é o caso da máquina que avisa no *Twitter* que a planta precisa de água, ou que a fornada de pão está pronta e o pão está quentinho. Atento ao potencial de tais ferramentas da *web 2.0*, o Governo Britânico tratou de criar disciplinas específicas que tratem de desenvolver nas crianças, desde cedo, habilidades que favoreçam o uso de tais recursos em benefício da educação (MERCADO; SILVA, 2009).

O *Twitter* permite a seus usuários a opção de postar mensagens para seu grupo de contato e seus amigos virtuais são denominados seguidores. Por meio de mensagens de celular, centenas de mensagens podem ser enviadas a diversos internautas. A característica marcante desse gênero emergente é a agilidade na postagem e entrega das informações, o que permite uma instantânea troca de informações e respostas sobre diversos assuntos. A nova "febre" virtual vem conquistando milhares de adeptos em todo o mundo (LE MOS, 2008, p.7).

Dentre os países que mais utilizam o *Twitter*, o Brasil encontra-se em 2º lugar. Segundo uma análise elaborada pela empresa Sysomos, os Estados Unidos estão em primeiro lugar no *ranking* de usuários, com 50,88% de *twitteiros*. O Brasil representa 8,79% do total de usuários do *Twitter*. No ano anterior, o Brasil estava em 5º lugar, com somente 2%. Em compensação, o Reino Unido ocupa a 3ª posição com 7,2%, seguido pelo Canadá com 4,3% e Alemanha com 2,46% de usuários. No território brasileiro, as cidades que mais mantêm usuários é São Paulo e Rio de Janeiro. Isso representa um total de 45.457.356 milhões de seguidores do *Twitter* (TWITTER.COM, 2012).

O *Twitter* destaca-se como a rede que apresenta o maior número de acessos no país. Segundo estudo publicado no mês de outubro de 2010 pela *comScore*, empresa de marketing

digital, verificou-se que 23% dos usuários de Internet no Brasil – em comparação com os 11,9% dos EUA – visitaram o *Twitter* em agosto passado, a mais alta taxa de participação de qualquer país do mundo, que se concretiza num aumento de 768% (CREMONESE, 2010).

Entretanto, um estudo realizado pela Empresa Pesquisa e Inteligência de Mercado, em março de 2012, em que se analisou o comportamento de 484 pessoas em todo o Brasil, constatou que 32% dos brasileiros acessam o *Twitter*, 86% acessam da residência, 37% acessam do trabalho e 25% acessam do dispositivo móvel. Os motivos que levam estes indivíduos a acessarem o *Twitter* são diversos: 58% se atualizam com as notícias e acontecimentos e 51% para lerem assuntos que interessam. Quanto ao perfil dos usuários, foram classificados como: 10% são denominados criadores, aqueles que publicam seu próprio conteúdo, 35% são os participantes que compartilham conteúdos e interagem e 55% são espectadores, só olham o que está acontecendo. Em relação à valorização dos internautas em função do uso do *Twitter*, verificou-se que 32% valorizam muito o *Retweet* e 61% concordam que o conteúdo postado pode influenciar em contatos profissionais e recrutamento (M.SENSE, 2012).

4.5. Redes sociais virtuais (*Twitter*)x capital social: integração de informação e comunicação

As tecnologias de comunicação e informação estruturam-se como instrumentos de grande poder no processo generalizado das visões simbólicas de universo, atingindo diversas etapas da sociedade. (RIBAS; ZIVIANI, 2008).

Nas redes sociais virtuais, as conexões são recíprocas, públicas e os *links* não são diversificados entre si. Ao acrescentar outra pessoa, é necessário que aceite a conexão (daí a referência à interação social) (DONATH; BOYD, 2004).

As conexões existentes por meio das interações formalizadas nas redes sociais virtuais designam possibilidades para que os indivíduos ajam como multiplicadores e organizadores de uma dada comunidade. Esses atores especiais compactuam informações, pesquisas, dados relevantes para aquela comunidade. A comunicação, portanto, ocorre de modo célere e dirigida a um público específico. Encontra-se inserida na perspectiva do relevante papel sociocultural das redes de informação na contemporaneidade (RIBAS; ZIVIANI, 2008).

Os laços sociais, segundo anotações de Granovetter (1973), representam ser mais fortes ou mais fracos, de acordo com a maior ou menor intensidade de trocas entre as pessoas de sua rede social, mas também de forma igualitária para produzir reputação e *status* em seu interior. O *Twitter* é, evidentemente, uma ferramenta de captação social entre os *twitteiros*. Nessa vertente, a reputação é compreendida como “a sombra do futuro sobre a interação” (ANTOUN, 2004, p.67) e o marco entre a convergência da tecnologia e a cooperação humana (RHEINGOLD, 2002).

Bertolini e Bravo (2004) apresentam a proposta sobre uma tipologia a respeito das dimensões do capital social, diversificadas de acordo com a maneira que as integrações sociais se desenvolvem. De acordo com os autores, o capital social apresenta uma nomenclatura em dois estágios: com base nas relações individuais (o primeiro nível) e nas relações coletivas (o segundo nível). Esses estágios são segmentados pelos autores em dimensões distintas de capital social: o capital social relacional (relações estabelecidas entre os indivíduos); capital social cognitivo (transmissão e aquisição de conhecimentos); capital social normativo (regras de funcionamento do grupo social); capital social de confiança no ambiente social (nível de confiança atribuído ao ambiente social) e o capital social institucional (relação com a instituição que está vinculada ao grupo).

Nestas conexões, portanto, sobressai o capital social, que é caracterizado como as normas, valores, instituições e relacionamentos compartilhados que possibilitem a cooperação dentro ou entre diversos grupos sociais. Dessa maneira, são integrações de pelo menos dois indivíduos. A estrutura de redes torna-se evidente do conceito de capital social, que passa a ser especificado como sendo um recurso da comunidade constituído pelas suas redes de relações (MARTELETO; SILVA, 2004).

Mesmo que predominem inúmeras teorias sobre o capital social, que se diversificam, principalmente pelo modo como ele é construído, pode-se ter acesso a seus benefícios (LIN, 2001). Observa-se que o capital social encontra-se diretamente relacionado com os recursos coletivos interligados a uma rede de atores sociais. “A função identificada pelo conceito de ‘capital social’ é o valor desses aspectos da estrutura social para os atores como recursos que eles podem usar para atingir seus interesses” (COLEMAN, 1988, p.101).

O capital social - a “cola” das relações humanas – coloca à disposição das integrações sociais inserido na estrutura da manifestação coletiva, os ganhos sociais de cada pessoa ao se dispensar a individualidade na busca de estender a influência política (sinergia de

ações) e dissolver as formas de poderio em toda a rede, fortificando cada nó como emissário da coletividade.

Quando se focalizam as redes sociais virtuais na Internet, faz-se necessário discutir as consequências da mediação que geram no capital social. Donath e Boyd (2004) argumentam que as redes sociais virtuais *online* estão elevando o acesso aos recursos, criando novas maneiras de juntá-los. Essas redes, dessa forma, possibilitam aos atores passagem a modelos diversos de capital social, que não estariam dispostos de outros modos.

Os autores ainda explicam que a tecnologia aos sites de redes sociais virtuais possibilitaria a facilidade de manutenção das conexões, acrescentando o caminho ao capital social. É na busca de outros esclarecimentos desses tipos de capital social e a resultante influência nas redes sociais virtuais *online* que nasce o interesse pela elevada amplidão de conhecimentos que podem ser integrados. A maneira como o capital social vai sendo apoderado pelos atores no *Twitter*, pode causar influência nos modelos de redes sociais virtuais que venham a aparecer no âmbito de integração (DONATH; BOYD, 2004).

A formação de redes sociais virtuais e a evidente aquisição de capital social estão sugestionadas por fatores culturais, políticos e sociais. Compreender sua formação pode conduzir à sua praticidade, como sendo mais um recurso em prol do desenvolvimento e da inclusão social, sobretudo das comunidades. Deve-se levar em conta que as redes se formalizam em canais onde trafegam informação e conhecimento (MARTELETO; SILVA, 2004).

Segundo Recuero (2006), ao se elaborar um estudo sobre as redes sociais virtuais na Internet, deve-se observar a maneira como as estruturas sociais aparecem, os tipos, as composições, a forma como as interações por meio da comunicação mediada por computador (CMC) é capaz de elaborar fluxos de informações e trocas sociais. A autora ainda destaca que se compreende por rede social a conciliação de dois elementos: os nós (atores sociais) e as suas conexões (interações e laços sociais).

Os componentes da manifestação coletiva se identificam pelas unidades da rede (os nós) - representadas pela ferramenta de microblog-, e as conexões instituíram-se nos *hiperlinks* marcados pelos participantes do *Twitter* das Universidades Públicas - como tática de reconhecimento dos próprios integrantes, de aliar valor (fortalecimento de laços sociais), de reputação e propiciar a difusão de informações ao ceder visibilidade à rede de cooperação na expectativa de atrair potenciais participantes por meio do apoio coletivo (RECUERO, 2006).

Para que haja compreensão sobre a qualidade das conexões e, subsequente a isso, entender a constituição das estruturas de uma rede social, faz-se necessário a apreensão da conceituação de capital social empregado às redes sociais virtuais na Internet. Recuero (2004, p.50) aponta que é um conjunto de recursos de certo grupo (recursos variados e dependentes de sua função, como afirma Coleman, 1988) que pode ser utilizado por todos os participantes do grupo, mesmo que individualmente, e que se alicerça na reciprocidade (de acordo com Putnam). Se encontra inserida nas relações sociais (como explica Bourdieu) e é identificado pelo conteúdo (RECUERO, 2009, p.50).

A autora apresenta, ainda, a defesa de que a posição na integração mediada por computador, um controle sobre a ideia que o “Outro” tem do “Eu” é facilitada. Para a autora, os sistemas que mantêm as redes sociais virtuais na Internet proporcionam um maior domínio das impressões que são enviadas e transmitidas e, por isso, “as redes sociais virtuais na Internet são extremamente efetivas para a construção da reputação” (RECUERO, 2009, p.110). Reputação aqui é a primeira nomenclatura de categorização de valores elaborados em redes na Internet. Essa valorização não diz respeito, diretamente, à valorização de capital social. A reputação é um valor baseado na alteridade, ou seja, depende da percepção que os outros têm de determinado ator “e, é claro, implica em três elementos: o ‘eu’, o ‘outro’ e a relação entre ambos” (RECUERO, 2009, p.109). Todas as impressões fornecidas sobre um ator social serão resultados da constituição de sua reputação.

Três outros valores instituídos nas redes sociais virtuais são recomendados por Recuero (2009): “visibilidade, autoridade e popularidade”. O grande número de conexões existentes em um nó marca a quantidade de visibilidade que este nó terá inserido de uma rede. A medida é lógica, quanto mais nós interligados um ator possuir, mais visibilidade o nó terá. A autoridade encontra-se atada à reputação, mas com mais profundidade. Não se restringe a ser o valor de um nó que se apresenta somente como interessado em certo assunto, por exemplo, o estudo de redes sociais virtuais na Internet, e faz isso (compartilha informação) mediante o *Twitter*. A soberania refere-se ao poder de influência de um nó na rede social. Não é a mera situação do nó na rede, ou mesmo, a avaliação de sua centralidade ou visibilidade. É uma medida da efetiva influência de um ator em relação à sua rede, atada com a percepção dos demais atores da reputação dele (RECUERO, 2009, p.113).

A popularidade de um nó é calculada pela centralidade da posição dele numa rede, pois, quanto mais central o nó estiver, maior será o número de indivíduos interligados a ele. A quantidade de nós não está ligada a sua influência, diretamente, pois isso não muda seu poder

de argumentação a respeito de um assunto específico com os outros nós interligados a ele, além de elevar essa possibilidade. A popularidade de um agente tem ligação básica com a quantidade de mensagens que recebe todos os dias em certo perfil numa rede social como o *Twitter*. “A popularidade pode ser, assim, uma medida quantitativa da localização [e não do conteúdo] do nó na rede” (RECUERO, 2009, p.113).

5. PESQUISA E ANÁLISE INTERPRETATIVA DOS RESULTADOS

5.1. Método aplicado

A elaboração deste estudo está dividida em duas etapas: revisão bibliográfica e pesquisa documental. A primeira etapa propicia a fundamentação teórica sobre os temas estudados. A abordagem teórica destacou-se os avanços tecnológicos e suas alterações no âmbito educacional, as perspectivas inovadoras para a comunicação do ensino superior e o desenvolvimento das redes sociais virtuais como apoio ao ensino superior.

Nessa fase, realizou-se um levantamento em livros, dissertações e teses, periódicos acadêmicos nacionais e internacionais e anais de congressos acadêmicos. Além disso, foram coletadas notícias na mídia que apresentaram dados relevantes e atuais sobre as redes sociais virtuais (RSV) e sua utilização pelas instituições de ensino superior.

Esta pesquisa analisou o problema por meio de teorias já existentes. O pesquisador interagiu no processo como sujeito, com o propósito de solucionar problemas. Representa um meio de formação por excelência, sendo básica para todo o aluno de um curso de pós-graduação (GIL, 2008).

A segunda etapa ocorreu por meio de uma pesquisa documental que compreendeu o levantamento e análise de dados primários no *Twitter* no perfil das Universidades. Para tal, realizou-se uma pesquisa qualitativa e quantitativa, de caráter exploratório com análise de conteúdo. Para Mattar (2006), o estudo exploratório ocorre com objetivo de aumentar o conhecimento do pesquisador sobre o fenômeno que deseja investigar, além de esclarecer conceitos.

No que se refere à coleta de dados, Yin (2005) informa que não existe um método de coleta que seja perfeito, mas há aqueles que apresentam uma melhor relação entre o método escolhido, o objetivo da pesquisa e as condições nas quais ela se realiza. Reitere-se que o objetivo deste estudo é a investigação das comunicações das universidades públicas por meio do uso do *Twitter*.

Mattar (2006) revela que a pesquisa exploratória visa prover o pesquisador de um maior conhecimento sobre o tema ou problema de pesquisa em perspectiva. Por isto, é apropriada para os primeiros estágios da investigação, quando a familiaridade, o conhecimento e a compreensão do fenômeno por parte do pesquisador são, geralmente, insuficientes ou inexistentes.

Este tipo de pesquisa é particularmente útil quando se tem noção muito vaga do problema de pesquisa. Será preciso conhecer de maneira mais profunda o assunto para se estabelecer melhor o problema de pesquisa por meio da elaboração de questões de pesquisa e do desenvolvimento ou criação de hipóteses explicativas para os fatos e fenômenos a serem estudados. Tal modalidade de pesquisa permitirá que pesquisador, entre outras coisas, aumente sua experiência em torno de um determinado problema (TRIVIÑOS, 2008) e esclareça conceitos (SELLTIZ et al, 1974).

Neste estudo foram obtidas as informações do *Twitter* com o emprego da ferramenta *Trawler (Crawler for Twitter)*, desenvolvida no âmbito do grupo de pesquisa ETICO no Laboratório de Hipermídias da Universidade Municipal de São Caetano do Sul. Os *posts* coletados compuseram uma base de dados especialmente criada para esta finalidade de análise, a partir dos perfis digitais das instituições pesquisadas e presentes no *Twitter* à época da pesquisa.

A ferramenta *Trawler (Crawler para Twitter)* foi construída com a linguagem TCL/TK com a finalidade de retirar informações da rede social virtual *Twitter*. Esta rede opera sobre um ambiente virtual hospedado na Internet (www.twitter.com) e disponibiliza uma interface lógica de programação, por meio da qual ferramentas de software podem se comunicar com o ambiente e solicitar dados ali depositados.

Para acesso e uso da rede social, os usuários devem se cadastrar e, então, podem inserir pequenos textos (até 140 caracteres) na página associada ao seu perfil virtual. Usuários podem se associar a um ‘desejado’ perfil para receber as publicações ou postagens (posts) do usuário proprietário daquele perfil (ou amigo), bem como poderá ter outros usuários que o siga (seguidores) para acompanharem suas publicações.

A ferramenta *Trawler*, elaborada pelo grupo de pesquisas ETICO, permite a indicação de listas de usuários a serem ‘seguidos’, retirando posts deles, até a quantidade máxima de 1500 por perfil. Os posts recebidos são, assim, armazenados em um banco de dados interno da ferramenta, servindo de fonte para as análises requeridas.

Após a coleta dos *tweets* selecionados, efetuou-se uma diferenciação em dois tipos, informacionais e conversacionais, considerando a literatura aplicada neste estudo. Tomando os *tweets* de transmissão, aqueles apresentados por Comm (2009, p.116-117), como *tweets* informacionais, eles se efetivam no *Twitter*:

[...] para conduzir informação [...]. *Tweets* como esses não esperam respostas, pois foram concebidos para informar e divertir. Embora os usuários possam responder, sua primeira função é permitir que o *twitteiro* conte aos seus seguidores algo que eles não sabem.

Para o outro tipo de *tweet*, o conversacional, Comm (2009) o chama de conversação ao afirmar que “os *tweets* de conversações são aqueles concebidos para partilhar/provocar discussões”. No *Twitter* o usuário publica *posts* que tendem a informar seus seguidores sobre os mais diversos conteúdos, tais *tweets* são do tipo informacional. De outro modo, quando o *Twitter* é considerado como um instrumento análogo a um mensageiro instantâneo, em que o usuário emite *tweets* que se dispõe a manter comunicação com seus seguidores por meio de questionamentos, respostas, comentários etc., consideram-se tais *tweets* como sendo do tipo conversacional.

Adicionalmente, categorizaram-se as mensagens postadas pela classificação proposta por Recuero (2009), como a visibilidade, reputação e influência, popularidade, autoridade e engajamento. De acordo com os conceitos elaborados pela autora, tem-se:

- visibilidade: fator que se une à manutenção da própria rede social, ou seja, quanto mais elevada sua permanência e contribuição na rede, maior será sua visibilidade, que pode significar dar:

a) acesso a informações e o apoio de forma proporcional ao número de conexões estabelecidas, o que possibilita a construção de capital social;

b) manutenção de rede social *online* e *offline*; e

c) gerenciamento dos grupos sociais (MONTARDO, 2009, p. 7);

- reputação e influência: está diretamente relacionada às informações sobre quem somos e sobre o que pensamos e que possibilitam aos outros criarem suas impressões sobre nós. Desta forma, o bom conteúdo compartilhado sempre será bem divulgado e você contribuirá para sua boa reputação. Contudo, a reputação é o valor estruturado na alteridade, dependendo da percepção que os outros têm de determinado ator “e, portanto, implica três elementos: o ‘eu’, o ‘outro’ e a relação entre ambos” (RECUERO, 2009, p.109).

- popularidade, autoridade e engajamento: evidencia-se pela capacidade de influir, pois o bom conteúdo sempre será bem aceito e propagado por si só, mas sua influência será maior quando se refere ao perfil com reconhecimento na área que este se destina. Age como um agente que tem união primária com a quantidade de mensagens que recebe no dia a dia em um determinado perfil numa rede social virtual. “A popularidade pode ser, assim, uma medida

quantitativa da localização [e não do conteúdo] do nó na rede” (RECUERO, 2009, p.113), enquanto a autoridade está relacionada à reputação, mas com maior profundidade.

Para categorizar os tipos de mensagens coletadas das Universidades, além da classificação citada acima, efetuou-se também uma classificação em subcategorias com o objetivo de identificar, por meio das postagens, qual é o tipo de mensagem empregada pelos seguidores deste tipo de comunicação (RSV).

Desta forma, para o desenvolvimento do estudo, dividiu-se as postagens nas categorias: informacional e conversacional, conforme descrito por Recuero (2006). Ainda, foram criadas subcategorias e classificadas conforme os apontado por Java et al. (2007), distribuídas em:

- a) Emprego do *Twitter* – compartilhamento de informação/URL e divulgação de notícias;
- b) Tipo de *Link* – eu, outro e vizinho;
- c) Caminho do *Link* – rede social, site e outros;
- d) RT – *Retweets*;
- e) Seguidores.

Para cada intenção que se deseja atingir com emprego das mídias sociais, surge uma maneira específica de mensuração e avaliação. Nesse parâmetro, há diversos tipos de métricas, com funções distintas, que ajudam a esclarecer se as mídias sociais são bons investimentos ou não, conforme divisão estabelecida:

- **Visibilidade:** medidas que funcionam como alicerce de comparação com outras mídias tradicionais como, por exemplo, a avaliação das páginas visitadas (*pageviews*): quantidade de vezes que uma página aparece, vídeo, foto, slide ou outro material multimídia exibido; em seguida, visitantes únicos: quantidade de indivíduos diversos que acessam uma página, vídeo, foto, slide ou outro material multimídia; logo, *posts/threads*: quantidade de textos ou tópicos em uma comunidade; quantidade de grupos: quantos grupos, fóruns ou listas sobre o assunto há na rede; e por fim, tempo de visitação: tempo investido pelo visitante no site ou na página, para sites de vídeo é relevante usar sistemas que meçam até que parte o vídeo foi assistido;

- **Influência:** medidas que demonstram o potencial de propagação da informação no meio social e a reputação do autor da mensagem como, por exemplo: *ratings/rankings*: comparativo de um canal ou conteúdo; *referrals*: referências, quantidade de *links* apontando para aquele canal ou conteúdo; membros: quantidade de participantes (amigos, seguidores,

assinantes) de uma comunidade ou canal; conexões: quantidade de amigos / seguidores. Os membros são empregados para determinar o tamanho da comunidade e as conexões entre os membros, e assim medindo o potencial de propagação da mensagem;

- Engajamento: medidas que quantificam a participação nos meios sociais, em atividades que, comumente, não têm paralelo em mídias tradicionais como, por exemplo: *trackbacks*, respostas da comunidade a um determinado assunto, desempenhadas no canal do membro da comunidade; membros ativos: quantidade de pessoas efetivamente participando de uma comunidade; menções por período: medir quantidade de menções e material produzido por dia, semana, mês e ano, demonstrando a velocidade de propagação da mensagem; frequência de publicação: contribuição dos participantes em uma rede. Isso contribui na definição da estratégia a ser utilizada; favoritos: quantidade de vezes que o assunto foi armazenado em ferramentas de social *bookmarking*; *retweets*: quantidade de vezes que uma mensagem foi retransmitida em uma rede de *microblogs*; *likes*: quantidade de vezes que o assunto foi destacado como ‘curti’ no *Facebook*.

Para analisar os conteúdos coletados no *Twitter*, segundo o papel das universidades, utilizou-se o seguinte modelo: pesquisa, ensino e extensão (MESQUITA FILHO, 2012). Essas categorias foram selecionadas para o presente estudo por se relacionar com as questões de ensino, pesquisa e extensão, buscando atender ao objetivo estabelecido de compreender se e de que forma o *Twitter* tem sido empregado pelas universidades, caracterizando assim seu uso social e acadêmico.

Uma instituição universitária tem a finalidade precípua de formar cidadãos e profissionais para o desenvolvimento da sociedade e da nação. O ensino é um dos pilares de sua missão, bem como o desenvolvimento de pesquisas, teóricas ou aplicadas, para estender as fronteiras do conhecimento humano, contribuindo com a melhoria de vida de todas as pessoas. Ainda, tem o papel social de fomentar e auxiliar a promoção de ações e atividades de ordem cultural, histórica, literária etc., para a integração e participação de toda a sociedade.

Para desenvolver o estudo foram selecionadas 14 universidades (Quadro1), sendo que, o *software* utilizado para capturar os *posts* do *Twitter* eliminou a Universidade Federal da Amazonas (UFAM), porque a ferramenta desenvolvida não obteve sucesso nesta coleta, possivelmente por conter símbolo na sua identidade de perfil.

Quadro 1 – Universidades, datas das coletas e número de postagens.

Nº	Universidades	Datas	Posts
01	Universidade de São Paulo – USP	27/04/12 a 14/05/12	203
02	Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ	03/11/11 a 29/02/12	226
03	Universidade Federal de Santa Catarina do Brasil – UFSC	27/04/12 a 14/05/12	203
04	Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG	24/04/12 a 18/05/12	213
05	Universidade de Brasília – UNB	23/04/12 a 14/05/12	213
06	Universidade Federal Fluminense (UFF)	21/03/12 a 14/05/12	200
07	Universidade Federal do Pará (UFPA)	27/04/12 a 30/05/12	116
08	Universidades Estadual Júlio de Mesquita Filho (UNESP)	30/03/12 a 19/04/12	71
09	Universidade Federal de Goiás (UFG)	07/03/12 a 14/05/12	198
10	Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)	10/10/09 a 08/11/10	150
11	Universidade Federal do Paraná (UFPR)	09/01/12 a 04/05/12	192
12	Universidade Federal do Amazonas (UFAM)	-	-
13	Universidade Federal da Paraíba (UFPB)	23/02/12 a 14/05/12	210
14	Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR)	17/02/12 a 14/05/12	200

Fonte: Dados da pesquisa (2012).

A coleta dos *posts* das 13 Universidades apresentou um total de 2410 *tweets*. As informações contidas foram analisadas para compreender o tipo de comunicação e identificar seu conteúdo apresentados em cada universidade.

No *Twitter* não é possível identificar pelas postagens todos os destinatários, assim, coletaram-se os perfis dos seguidores de cada universidade para uma investigação aproximada dos perfis prevalentes e compreender se existe alguma relação entre os assuntos postados e os seus seguidores. Cumpre ressaltar que o *Twitter* não oferece possibilidade para que o usuário comum saiba quem são os seus seguidores.

5.2. Coleta de dados

Como já mencionado anteriormente, a pesquisa realizada é exploratória de cunho qualitativo, a qual representará uma investigação da inserção nas redes sociais virtuais pelas universidades públicas.

Para selecionar as Universidades do estudo, buscou-se o Instituto Nacional de Pesquisa em Educação – INEP –, órgão que informa as Sinopses dos Censos do Ensino Superior existentes no Brasil, que caracterizou a existência de 2715 instituições de ensino superior, distribuídas em 195 universidades; 90 particulares, e 104 públicas. Nas 2350 faculdades, destas 149 são públicas e 2201 são privadas e com centros universitários

apresentando um total de 132, sendo 9 públicos e 123 privados, e os institutos federais, em um total de 38 sendo todos públicos (BRASIL, 2012), assim distribuídos na quadro 2.

Quadro 2 - Universidades selecionadas para o estudo

Instituições de Ensino (IES)		Total
Universidades	Públicas = 104	195
	Privadas = 90	
Faculdades	Públicas = 149	2350
	Privadas = 2201	
Centros Universitários	Públicas = 9	132
	Privadas = 123	
Instituto Federal	Públicas = 38	38
	Privadas = -	
Total de Instituições de Ensino Superior		2715

Fonte: INEP (2012).

Na pesquisa realizada no site do MEC, em que se verificou a quantidade de Instituições públicas de ensino superior disponíveis no país, constatou-se que existe um total de 300 Instituições de Ensino Superior Pública (IES), distribuídas em:

- 104 Universidades
- 149 Faculdades
- 09 Centros Universitários
- 38 Institutos Federais

Deste universo, realizou-se um estudo para verificar as Instituições de Ensino Superior que disponibilizam o *Twitter* na sua página inicial. Dentre as cento e quatro (104) Universidades, apenas cinquenta e duas (52) adotam o uso deste tipo de comunicação em rede; das cento e quarenta e nove (149) Faculdades, apenas quarenta e uma (41) disponibilizam *Twitter*; dos nove (09) Centros Universitários, seis (06) fazem uso dessa rede; dos trinta e oito (38) Institutos Federais, apenas vinte e seis (26) utilizam esse tipo de rede social virtual.

Assim, essa pesquisa extraiu as mensagens postadas pelas 14 (quatorze) universidades públicas constantes no site do Ministério da Educação e Cultura (MEC)¹ em janeiro de 2012. A partir dos sites encontrados no portal do Ministério da Educação e Cultura (MEC), buscou-se identificar a presença da instituição na rede social virtual do *Twitter*, tendo

¹<http://emec.mec.gov.br/>.

sido elaborada uma base de dados, em que foram coletadas as postagens, que responderam os questionamentos do estudo.

A partir deste momento selecionaram-se as Instituições que possuem pós-graduação *stricto sensu* na área das Ciências Sociais Aplicadas, com enfoque na Comunicação, as quais totalizaram quarenta e duas (42) Instituições de ensino.

Em seguida, pesquisou-se nos sites de cada uma destas quarenta e duas (42) Instituições para verificar quais possuíam o *Twitter*. Verificou-se que, somente quatorze (14) Instituições fazem uso deste tipo de comunicação virtual, o *Twitter*, as quais serão avaliadas para investigar o tipo de informação veiculada neste tipo de multimídia instalados em sites de Instituições de Ensino Superior (Quadro 3).

Quadro 3 - Universidades selecionadas para realizar o estudo e os respectivos endereços

Nº	Universidades	Site e <i>Twitter</i>
01	Universidade de São Paulo – USP	http://www5.usp.br/ https://twitter.com/#!/usponline
02	Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ	http://www.ufrj.br/ http://twitter.com/#!/portalufrj
03	Universidade Federal de Santa Catarina do Brasil – UFSC	http://ufsc.br/ http://twitter.com/#!/ufsc
04	Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG	http://www.ufmg.br/ http://twitter.com/#!/ufmgbr
05	Universidade de Brasília – UNB	http://www.unb.br/ http://twitter.com/#!/unbsecom
06	Universidade Federal Fluminense (UFF)	http://www.uff.br/ https://twitter.com/uffon
07	Universidade Federal do Pará (UFPA)	http://www.portal.ufpa.br/ https://twitter.com/ufpa_oficial
08	Universidades Estadual Júlio de Mesquita Filho (UNESP)	http://www.unesp.br/ https://twitter.com/unespreitoria/
09	Universidade Federal de Goiás (UFG)	http://www.ufg.br/page.php https://twitter.com/ufg_oficial
10	Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)	http://www-nt.ufms.br/ https://twitter.com/fufms
11	Universidade Federal do Paraná (UFPR)	http://www.ufpr.br/portalufpr/ https://twitter.com/ufpr
12	Universidade Federal do Amazonas (UFAM)	http://portal.ufam.edu.br/ https://twitter.com/UFAM_
13	Universidade Federal da Paraíba (UFPB)	http://www2.ufpb.br/ https://twitter.com/ufpboficial
14	Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR)	http://www2.ufscar.br/home/index.php https://twitter.com/ufscar_comunica

Fonte: Dados da pesquisa (2012).

As postagens coletadas nos *Twitter* foram analisadas no intuito de categorizá-las para identificar os tipos de informações que são postadas nos ambientes virtuais das Universidades Públicas. Com a análise destes conteúdos possibilitou-se uma avaliação quanto aos assuntos que eram postados nestes ambientes virtuais.

Como procedimento analítico, foi adotada a análise de conteúdo. Segundo Bardin (2007), trata-se de um método composto por um conjunto de técnicas de análise de comunicações, cujo objetivo é obter indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção das mensagens analisadas. Por meio de procedimentos sistemáticos, chega-se à melhor compreensão da mensagem ou do texto analisado, neste caso, das mensagens inseridas no *Twitter*.

5.3. Tipos de informações postadas no Twitter

Diversos tipos de informações postadas no *Twitter* das universidades foram selecionados para o estudo, estabelecendo-se critérios com base em Java et al. (2007). Essa pesquisa também categorizou os modelos de mensagens enviadas pelo *Twitter*, as quais foram classificadas em subcategorias com a intenção de se compreender as diferentes postagens utilizadas na rede social virtual em função dos perfis analisados.

Para a avaliação do uso do *Twitter* pelas instituições de ensino superior, foram coletadas, aleatoriamente, as informações postadas neste meio de comunicação. Como suporte para suas comunicações, verificou-se que treze (13) Instituições fazem uso deste tipo de comunicação virtual. Nelas foram identificados, (entre abril a maio de 2012), os modelos de informações que foram postadas.

Os *posts* foram classificados em duas categorias, a informacional e a convencional. Comm (2009) afirma que a transmissão dos *tweets* serve para conduzir informação, e atuam sem esperar respostas, pois a sua criação sempre teve o objetivo de informar e/ou entreter. Mesmo existindo a possibilidade de responder, a função real é possibilitar que o *twitteiro* informe aos seus seguidores algo que ainda não sabem. O mesmo autor relata ainda que o conversacional é veiculado nos *tweets* de conversações com o objetivo de provocar discussões entre os seguidores.

No quadro 4, evidencia-se que, dentre as treze universidades selecionadas, todas utilizam o *Twitter* para a vinculação de informações relacionadas com a instituição de ensino.

Quadro 4 - Uso do *Twitter* nas universidades públicas

Tipos de <i>Tweets</i>	UFRJ	UNB	UFMG	UFPB	USP	UFSC	UFF
Quantidade de <i>posts</i>	226	219	213	210	203	203	200
Informacional	84,08%	98,17%	83,57%	88,57%	98,03%	98,03%	100%
Conversacional	15,92%	1,83%	16,43%	11,43%	1,97%	1,97%	-
Tipos de <i>Tweets</i>	UFSCAR	UFG	UFPR	UFMS	UFPA	UNESP	
Quantidade de <i>posts</i>	200	198	192	159	116	71	
Informacional	100%	60,10%	89,58%	100%	50%	53,52%	
Conversacional	-	39,90%	10,42%	-	50%	46,48%	

Fonte: Dados da pesquisa (2012).

Os dados obtidos mostram que a maioria dos *tweets* coletados tinha conteúdo informativo relacionado a um fato ou evento. A maioria desses *tweets* também possuía *links* que complementavam a informação publicada, os quais são importantes e úteis à rede social.

No contexto das informações, foi verificado que existem reclamações e/ou elogios ao andamento das ações promovidas pelas universidades. Também o acesso a novas informações promove discussões que tendem a auxiliar na construção do conhecimento, mesmo quando querem apenas informar eventos ou fatos.

Quanto à conversação observada no *Twitter*, constatou-se que não apresenta uma frequência, principalmente porque sua manutenção era realizada pela Assessoria de Comunicação das Universidades. No *perfil* das universidades UFRJ, UNB, UFG, UFPR, UFSCAR, constava que era atualizado automaticamente pela assessoria de comunicação, deduzindo, com isso, que nestas universidades não foi observado nenhum tipo de vínculo entre os seguidores em função da falta de empatia, intimidade ou mesmo vínculo social com os seguidores envolvidos.

Quanto às informações, verificou-se que existe um conjunto de recursos coletivos, que estão associados à rede social virtual, denominada por Coleman (1988) e Donath e Boyd (2004) como capital social, que é o valor relacionado com os aspectos da estrutura social, ou seja, os recursos que os atores podem utilizar para chegar aos seus interesses por meio da interação.

É relevante mostrar o percentual de valores que foram observados na comunicação postada no *Twitter*, sendo que 87% dos *posts* tinham características informacional e somente 13% conversacional (Gráfico 1).

Gráfico 1 - Porcentagem de *tweets* emitidos de acordo com o tipo.



Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Contudo, é relevante apontar que no *Twitter* também estão relacionados alguns valores que devem ser expostos, como a influência, visibilidade, engajamento, conhecimento, suporte social e laços sociais, os quais serão mostrados no quadro 5, e também caracterizados como um capital que pode ser identificado e discutido na sociedade atual.

Quadro 5 - Valores percebidos e categorias avaliadas na comunicação por meio do *Twitter* nas universidades públicas

Valor percebido	Principais categorias avaliadas	USP	UFRJ	UFSC	UFMG	UNB	UFF	UFPA
Visibilidade	Divulgação de notícias	02	19	05	07	140	-	44
	Compartilhamento de informações /URL	198	177	192	193	30	200	72
Influência	Seguidores	42.304	11.034	17.539	33.524	4.056	9.921	22.056
	Tipo de <i>links</i>	sites, redes sociais virtuais	sites, redes sociais virtuais	sites, redes sociais virtuais, email	sites, redes sociais virtuais	sites, redes sociais virtuais	sites, redes sociais virtuais	sites, redes sociais virtuais
Engajamento	<i>Retweets</i>	-	09	-	01	-	-	09
	Caminho do <i>link</i> : rede social, site e outros	199	192	195	199	32	200	108
Valor percebido	Principais categorias avaliadas	UNESP	UFG	UFMS	UFPR	UFPB	UFSCAR	
Visibilidade	Divulgação de notícias	13	69	159	18	18	17	
	Compartilhamento de informações /URL	58	129	-	174	192	83	
Influência	Seguidores	11.632	15.693	2.940	16.989	7.970	5.423	
	Tipo de <i>links</i>	sites, redes sociais virtuais	sites, redes sociais virtuais, email	-	sites, redes sociais virtuais	sites, redes sociais virtuais	sites, redes sociais virtuais	
Engajamento	<i>Retweets</i>	02	-	-	01	02	-	
	Caminho do <i>link</i> : rede social, site e outros	70	185	-	187	206	184	

Fonte: Dados da pesquisa (2012).

Para se chegar aos valores percebidos e categorias avaliadas no quadro 5, foram observados: visibilidade, influência e engajamento. Em relação à visibilidade, categorizou-se divulgação de notícia e compartilhamento de informação/URL; no campo da influência,

foram categorizados seguidores e tipos de *links*; e no engajamento categorizou-se *retweets* e caminho do *link*.

Recuero (2009) descreve que a visibilidade deve ser apresentada visivelmente na rede, podendo significar:

- acesso a informações e a apoio de forma proporcional ao número de conexões estabelecidas, o que permite a construção de capital social;
- manutenção de rede social online e offline;
- gerenciamento dos grupos sociais (p.114).

As universidades que foram pesquisadas, entre os meses de abril a maio de 2012, apresentaram, em suas redes, 201.081 seguidores, que seguem em torno de 45.102 *tweets*, número expressivo para os perfis de seus seguidores, mas não quanto à quantidade de *links* trocados.

Os *retweets* foram utilizados pelas Universidades quando apresentavam algum tipo de informação que denotava um conteúdo relacionado ao ensino, ou a Instituições de Ensino, como a divulgação de cursos, palestras, entre outras. Destes *retweets*, foram verificadas 24 mensagens enviadas, resultado este considerado baixo quando existe um número relevante de 2.410 *tweets*.

Na categoria ‘influência’, avaliou-se a quantidade de seguidores e tipos de *links*, como os sites, redes sociais virtuais e e-mails. As universidades com maior número de seguidores foram USP (42.304), UFMG (33.524) e UFPA (22.056). Os *links* mais usados pelas Universidades foram os sites e as redes sociais virtuais. Somente as Universidades UFG e UFSC tinham nos *posts*, além dos sites, redes sociais virtuais e os e-mails. A Universidade UFMS não mostra os seguidores e nem os tipos de *link* mais conectados.

A universidade com o perfil de uma organização que se propõe prestar um serviço de qualidade deve pensar uma reestruturação em seu perfil, adequando-se às inovações tecnológicas que favorecerão a persuasão e adaptação das diferentes exigências que ora a sociedade vem apresentando, condizente com um perfil inovador no uso das tecnologias. Fernandes e Carvalho (2012) destacam que as Universidades devem utilizar-se das mídias sociais para influenciar positivamente seus públicos de interesse, buscando construir reputação, criar uma imagem positiva, informar e persuadir pessoas, engajando sua comunidade em torno dos serviços que as elas podem oferecer.

Nesse âmbito, observa-se que as mídias sociais estão provocando uma mudança significativa nas relações entre comunidade e distinção em prol das influências que o usuário sofre no mundo *offline* e *online* e o próprio usuário (FERNANDES; CARVALHO, 2012).

Na última categoria de engajamento, foi percebido que, dentre os tipos de categorias, os *retweets* não estiveram presentes na maioria das universidades pesquisadas. As que utilizaram este tipo de recurso foram a UNESP, UFPR, UFPB, UFRJ, UFMG e UFPA. Contudo, é relevante apontar que estes *retweets* eram informações de outras instituições. Quanto à categoria caminho de *link*, rede social, site e outros foram percebidos que as Universidades que mais se destacaram foram UFPB (206), UFF (200), USP e UFMG (ambas com 199) e as Universidades que utilizam pouco desta categoria foram a UNESP (70) e UNB (32). A única universidade que não utiliza esta categoria é UFMS.

As redes de relacionamento desempenhadas pelas próprias instituições como redes especializadas que “reúnem conteúdo próprio e são alimentadas por ações exclusivas de engajamento, entretenimento e reconhecimento” (AYRES et al., 2010) destacam que:

a iniciativa de construir a própria rede social torna a marca e suas atitudes muito mais valiosas, por se tratar de rede segmentada, com conteúdo especializado e exclusivo, perfis customizados de usuários em uma base homogênea e fidelizada, e por permitir que anunciantes e patrocinadores possam interagir com a audiência da rede levando-se em consideração categoria, público, localização e, principalmente, hábitos de consumo (p.24).

Nesta esfera das redes sociais virtuais, encontra-se introduzido o engajamento que é a conclusão da reunião de estratégias que procuram aproximar a comunidade da universidade. Fazer parte das redes sociais virtuais no contexto universitário não é o bastante, necessita se relacionar, com o intuito de integrar-se, pois é por meio das citações que outros usuários realizam é que serão influenciados e se engajarão no âmbito das universidades.

Os *tweets* coletados foram classificados, por meio de análise de conteúdo, nas categorias ‘informação’ e ‘conversação’. Diante dos resultados contidos no quadro 5, nota-se que a maior parte dos *links* são postados pelas Universidades direcionando os seguidores a escolherem a opção clicar nas páginas que pertencem a própria entidade. Ao comparar os resultados obtidos, foi possível identificar que os perfis digitais das Universidades caracterizam-se na busca pela visibilidade, influência e engajamento. Para perceber essa categorização, verificou-se a ‘divulgação de notícias’, ‘compartilhamento de informação’ e ‘encaminhamento de *links*’, que direcionavam os seguidores às páginas das Universidades.

Cada uma das categorias dos valores percebidos com o uso do *Twitter* constitui-se como um evento independente, sendo que uma mesma mensagem pode incluir-se nos diversos eventos ao mesmo tempo, seguindo uma lógica de comunicação em que os usuários são envolvidos em diferentes redes sociais virtuais na Internet (LÉVY, 1996 b).

Identificou-se que, dentre os *links* postados no *Twitter*, encontravam-se endereços de redes sociais virtuais, sites e e-mails, representados por 70,45%, onde ocorria o compartilhamento de informações. Já os *posts* direcionados para a divulgação de notícias apresentaram 21,20% (Quadro 6). Com a ocorrência destes dados, percebe-se que a possibilidade de uma dimensão mais acentuada quanto à quantidade de informação vinculadas por meio dos *posts*, evidenciando, com isso, o real papel das redes sociais virtuais na Internet, com a interação cada vez maior de pessoas interligadas. O acesso aqui não está se restringindo somente à possibilidade de colaboração pelo usuário, quando se chega ao site pelo qual foi oferecido o *link*, mas sim à grande possibilidade de interação.

A tendência quanto ao uso informacional do *Twitter* é considerável, porque tem sido preponderante no processo de disseminação da informação. Dos 2410 *tweets* coletados, 2.113 foram considerados do tipo informacional e 297 do tipo conversacional (Quadro 6).

Os dados coletados, por exemplo, mostram que a expressiva maioria dos *tweets* continha algum tipo de conteúdo informativo relacionado a um fato ou evento. A maioria desses *posts* informativos também apresentava *links* como complementação da informação publicada.

Quadro 6 - Valores percebidos na comunicação por meio do *perfil* nas universidades públicas

N	Tipos de <i>Tweets</i>	Informacional	Conversacional	Divulgação de notícias	Compartilhamento de informações /URL	<i>Tweets</i>	Seguidores	<i>Retweets</i>	Caminho de <i>Link</i>
01	USP	199	04	02	198	9123	42304	-	199
02	UFRJ	190	36	19	177	5432	11034	09	192
03	UFSC	199	04	05	192	5164	17539	-	195
04	UFMG	178	35	07	193	3054	33524	01	199
05	UNB	215	04	140	30	2054	4056	-	32
06	UFF	200	-	-	200	3045	9921	-	200
07	UFPA	58	58	44	72	5322	22056	09	108
08	UNESP	38	33	13	58	3650	11632	02	70
09	UFG	119	79	69	129	3507	15693	-	185
10	UFMS	159	-	159	-	159	2940	-	-
11	UFPR	172	20	18	174	1470	16989	01	187
12	UFPB	176	24	18	192	921	7970	02	206
13	UFSCAR	210	-	17	83	2201	5423	-	184
	TOTAL	2113	297	511	1698	45.102	201.081	24	1957
	Porcentagem	87,70%	12,30%	21,20%	70,45%	-	-	0,99%	81,20%

Fonte: Dados da pesquisa (2012).

A pesquisa realizada por Paula (2012) em que monitorou 36.092.631 *tweets* de domingo a sábado durante 12 meses de 2011, pôde caracterizar que o Brasil representa 10,61% dos *tweets* postados no mundo.

Nos *posts* das treze (13) Universidades aqui pesquisadas, identificou-se que existe um total de 201.081 seguidores, podendo classificar que, nestes ambientes, apresenta-se uma média de 15.467 seguidores contínuos, destacando que esses seguidores representam 0.03% do total de seguidores existentes no Brasil.

Com as informações obtidas, foi possível observar também que as 13 Universidades totalizaram 45.103 *tweets*. Dentre estes, observou se uma média de 3.469 *tweets*, que representam 0,009% do total de *tweets* no Brasil. Nesses dados, destacou-se que as redes sociais virtuais têm sido utilizadas com mais frequência, mas os usuários não têm aproveitado com eficácia a grande ferramenta que possuem, pois, com ela, podem ter visibilidade, influência e engajamento, qualquer que seja o seu objetivo comunicacional.

A Universidade UNB tem mais de 10,17% de *tweets* informacional e a Universidade UNESP tem o menor número, representado por 1,79%. Enquanto nos *posts* conversacionais, a Universidade UFG destacou-se com 26,59% e as Universidades USP, UFSC e UNB, com 1,34%. Percebe-se com os dados que há uma discrepância entre as Universidades, pois cada uma delas se destaca em algum tipo de categoria (informacional e/ou conversacional).

Na divulgação de notícia, a Universidade UFMS sobressaiu-se com uma porcentagem de 31,11% de *tweets* e a Universidade USP com menor porcentagem 0,39%. No compartilhamento de informação a UFF representou-se com 11,77% dos posts e a menor, a UNB com 1,76% dos posts. Na opção caminho de *links*, a Universidade com maior destaque foi a UFPB com 10,52% e a com menor porcentagem foi a UNB com 1,63%.

A USP esteve em destaque com o maior número de seguidores (21,03%) e de *tweets* (20,22%), enquanto a Universidade UFMS não se destacou nessas duas categorias, a quantidade de seguidores foi representada por 1,46% e o menor número de seguidores por 0,35%. Com estes dados, é possível afirmar que a USP possui um dos principais meios de comunicação à sua disposição, em virtude do número de seguidores, podendo utilizá-la para divulgar, informar, compartilhar informações com toda a comunidade, que fazem parte da rede, seja ela visitante, universitários, ex-universitários e todos os profissionais que dela fazem parte. A UFMS apresentou-se com o menor número de seguidores de *Tweets*, não se destacando como as demais. Contudo, é relevante ponderar que o *Twitter* da UFMS está desativado, por não atualizar suas mensagens. Essa afirmação não consta no *Twitter*, foi possível caracterizar esses dados, pois o *Twitter* está interligado no site oficial da Universidade.

Quanto às Universidade que se utilizam do *Retweets*, destacaram-se a UFRJ e UFPA com 37,5% e a UFPR e a UFMG, com a menor porcentagem 4,16%. Com essa ação do *retweets*, as Universidades passam a utilizá-los como um meio de engajamento, em que a interação pode ocorrer com mais harmonia e união.

O quadro 6 apresenta informações sobre os *posts* das Universidades Públicas selecionadas para o estudo, cuja escolha foi coletada como informacional, com: 87,70%, conversacional 12,30%, entre os 45.102 *tweets*. Os *posts* de divulgação destacam-se em 21,20% de notícias, 70,45% de compartilhamento de informações, 201.081 seguidores, 0,99% *retweets* e 81,20% caminho de *link*.

O tipo informacional caracterizado no estudo pode ser observado nos apêndices em que dispõe os assuntos que foram coletados no *Twitter* das Universidades, conforme apêndice 1.

Todas as informações contidas nos *posts* acima são consideradas informações por transmitirem conhecimentos que envolvem o interesse da Universidade, ou mesmo o interesse da comunidade. Percebe-se que não são compartilhadas informações que abrangem conteúdos educacionais (Apêndice 1).

Notou-se que existe um número bastante representativo de seguidores do *Twitter* das Universidades, sendo que o maior número de seguidores foi na USP (42.304) e o menor foi (2.940) na UFMS, totalizando entre todas as Universidades 201.081 seguidores (Quadro 6). Com essa quantidade, percebe-se que existe um grande número de indivíduos utilizando as redes sociais virtuais mais como um meio de informação do que como um meio de conversação. As mensagens coletadas mostram informações sobre seminários, inscrições para cursos, palestras, falecimento, encontros internacionais, posse de professores, eleição de dirigentes, pesquisas e simpósio (Apêndice 1), destacando que a maioria destes apresentavam *links*, que complementavam as informações.

A tendência para esse tipo de transmissão é nítida nas redes sociais virtuais, seja ela cultural, econômica e/ou educacional, portanto, as Universidades devem explorar mais esse caminho no âmbito educacional, principalmente na transmissão de conteúdos, para que o aluno possa interagir mais com as informações, compartilhando os conhecimentos por meio do *Twitter*.

Quanto aos conteúdos apresentados nos *posts* que caracterizavam a conversação, mesmo não sendo frequentes, as Universidades respondiam as comunidades através da *Twitter*. No apêndice 2, há algumas das conversas postadas nos *Twitters* das Universidades.

As conversações postadas no *Twitter* caracterizaram seu valor quanto ao seu uso. Os *tweets* considerados conversacionais compreenderam 12,30% da quantidade analisada (Quadro 6), evidenciando que não é frequente o estabelecimento de conversações no sistema. Essas conversações estão diretamente ligadas a valores relacionais. São formas de capital social incluídas na criação e no aprofundamento dos laços de amizade e afeto. Elas podem auxiliar e gerar empatia, intimidade e suporte social para os atores envolvidos. Diante do contexto e do quanto às redes sociais virtuais podem oferecer, é relevante destacar o potencial que os *posts* podem representar no ambiente das Universidades.

Quanto ao número de conversações no *Twitter* das Universidades, destacou-se que existe um percentual significativo no ambiente virtual das Universidades. O maior número de conversação aconteceu na UFG (79) e na UFPA (58) e o menor foi na USP (04), UFSC (04) e UNB (04) (Quadro 6). As Universidades UFF, UFMS, UFSCAR não se relacionam com o uso conversacional. As mensagens coletadas nos *posts* mostraram informações que as Universidades respondem a seus seguidores como uma notícia de um evento, o telefone da coordenação, data do vestibular e esclarecimentos sobre alguns assuntos referentes à

universidade (Apêndice 2), observando-se que a maioria dos *tweets* apresentava o símbolo @, por caracterizar que houve uma resposta aos seguidores.

Diante dos dados observados, verificou-se que existe uma pequena quantidade de Instituições de Ensino Superior que se utilizam das redes sociais virtuais como um meio de conversação. Ao analisar os *tweets* conversacionais, percebe-se que muitos deles constroem suporte social, ou seja, a ocorrência de interação entre os envolvidos nos assuntos propostos pela Universidade. Essa interação ocorrida no ambiente virtual destaca valores, quanto ao relacionamento, que podem ser associados à literatura, à criação e à manutenção de uma determinada rede social, conforme Ellison, Steinfeld e Lampe (2007).

Esses valores também estão interligados com a expressão pessoal no sentido de que esta possibilite aos atores a elevação da intensidade e da intimidade dos laços sociais e ainda altera a reputação e a visibilidade pelo contexto de frequência de postagens. Por fim, as conexões que são angariadas e sustentadas mediante a conversação também podem reforçar a reputação, o acesso à informação e conhecimento aos atores sociais, porque possibilita um local de discussão.

No apêndice 3, apresentam-se os conteúdos que caracterizam as divulgações de notícias que possibilitaram interação no ambiente virtual das Universidades. Essas notícias foram postadas diretamente pela Universidade, sem utilizar de nenhum tipo de *links* e URL.

Quanto maior a divulgação de notícias, maiores as oportunidades de receber novas conexões. Essas oportunidades de exposição foram observadas em todos os *tweets* analisados. Por isso, grande parte destes que se apresentaram com a divulgação de relatos não possuíam *links* como complementação da informação editada. No presente estudo, observou-se que a ocorrência de um percentual significativo para algumas Universidades e em outras não foi percebido uma frequência neste tipo de postagens. O maior número de divulgação de notícias aconteceu na UFMS (159) e na UNB (140) e o menor na USP (02), UFSC (05) e UFMG (07), conforme Quadro 6.

Ao avaliar todos os *posts* das Universidades, constataram-se 511 *posts*, com 21,20% de divulgação de notícia. Na UFF, não há divulgação de notícias sem *links*. Diante destas informações, é possível afirmar que existe uma quantidade importante de indivíduos que usam as redes sociais virtuais para divulgar notícias da própria Universidade, mesmo sem utilizar do compartilhamento de *links*. As mensagens coletadas nos *posts* avisam sobre lançamento de livros, abertura de exposição, projetos sobre inclusão, comemoração de 100 anos da

Universidade, manutenção de sistema, eleição na Universidade e pesquisas (Apêndice 3), ressaltando ainda que a maioria dos *posts* não apresentavam *links*.

Dentre a diversidade de informações, postadas foi verificada a existência de compartilhamento de informação /URL, que assinala a interação das Universidades com ações que promovem um valor relacional de capital social, em busca constante da visibilidade no ambiente educacional (Apêndice 4).

Os *Tweets* que trazem informações são sobretudo úteis à rede social. Eles permitem o acesso a novas informações, a novas discussões e, por isso, defendem a construção do conhecimento (RECUERO; ZAGO, 2009). Tais observações reforçam a apropriação do *Twitter* como ferramenta de coleta e difusão de informações e sugere que muitos usuários estão no sistema para receber informações consideradas relevantes, que poderão ser repassadas a outras redes sociais virtuais.

Na coleta de dados, constatou-se que existe um número de compartilhamento de informação no *Twitter* das Universidades, sendo que o maior número foi na UFF (200), USP (198) e UFPB (192) e o menor, (58) na UNESP e (30) na UNB, totalizando, entre todas as Universidades, 1.698 *posts*, que correspondem a 70,45%. Ressaltando que, na Universidade UFMS, não há compartilhamento de informação (Quadro 6). As mensagens coletadas nas informações compartilhadas divulgam eventos, intercâmbios, fotos da apuração dos votos da eleição, lançamento de livros, inscrições para cursos, olimpíada de inovação, e ainda, oferece cirurgia de implante para a comunidade e paralisação de atividades dos servidores (Apêndice 4). Nesse tipo de compartilhamento, também se percebeu que a maioria dos *posts* apresentava *links*.

As Universidades, ao se utilizarem do compartilhamento de informação com *links* complementares, estarão auxiliando na ampliação do conteúdo, direcionando os atores envolvidos para demais seguidores, e estes também poderão compartilhar com outros indivíduos que não fazem parte desta Universidade, caracterizando com isso a ampliação da informação e do domínio do conteúdo informacional.

No apêndice 5, encontram-se os tipos de *links* (sites, redes sociais virtuais, emails) enviados pelos seguidores, que participam do *Twitter* das Universidades. Os seguidores que se utilizam desta forma de comunicação, postando informações de outras Universidades ou mesmo de páginas da *Web*, estão, de alguma forma, mantendo-se conectados às redes sociais virtuais, mesmo que não manifestem suas opiniões.

Nos tipos de *links* apresentados no *Twitter* das páginas nas Universidades, destacaram-se as redes sociais virtuais, sites e e-mails, que se apresentaram com algumas limitações no papel que exercem no ambiente virtual. Ao encaminhar *links* de determinados sites, o *Twitter* possibilita caminhos para mais conhecimentos no ambiente da Internet onde há a possibilidade de colaboração pelo usuário, pois, ao chegar ao *site* em que foi oferecido o *link*, as possibilidades de interação são diversas e variadas pela disponibilização das informações contidas nas diferentes página, que podem ser acessadas.

Os diferentes ambientes encontrados nas redes sociais virtuais são subsidiados por uma prática frequente nas Universidades, principalmente em função dos tipos de *links* que foram encontrados (sites, redes sociais virtuais, e-mails), destacando que esse tipo de mensagens postadas não caracteriza a interação entre os usuários (Quadro 5). Na Universidade UFMS, os indivíduos não utilizam esses *tweets* com tipos de *links*.

Nos conteúdos que caracterizam os tipos de *links*, percebeu-se que as mensagens coletadas apresentam lançamento de livros, informações sobre o sistema de cotas, palestras, posse de reitores, curso de especialização, fotos e jornal (Apêndice 5). A maioria dos *posts* apresentava *links*.

Os conteúdos encontrados no *Twitter* das Universidades que caracterizavam o caminho de *links* (rede social, site e outros) eram um dos tipos de interações dos envolvidos na rede social, percebendo uma participação dos usuários neste tipo de comunicação (Apêndice 6).

Estes tipos de postagem percebidas nas universidades caracterizaram o direcionamento dos usuários para outras páginas na Internet por meio das redes sociais virtuais, ou portais fechados sem a participação de outros usuários, contudo, não deixando de fixar seu objetivo que é a comunicação para todos.

Os resultados indicaram que a maioria dos *links* postados pelas Universidades direcionava os usuários que optassem por clicá-las para páginas pertencentes à própria universidade. Foi percebido que existe um número grande de caminho de *link* no *Twitter* das Universidades, sendo que o maior número foi na UFPB (206), UFF (200), USP (199) e UFMG (199) e o menor, na UNB (32) e na UNESP (70), totalizando, entre todas as Universidades, 1.957 *tweets*, os quais representam 81,20% de postagens. Em relação ao encaminhamento de *links* para páginas de outros usuários, apenas a UFMS, do total de mensagens analisadas, não se encaixavam nessas categorias (Quadro 6).

As informações observadas na categoria conteúdo que caracterizam o caminho do *link* (rede social, site e outros) evidenciaram informações sobre visitas em sites, inclusive da Vice-Reitoria, debate sobre papel de vanguarda dos museus, atendimento nutricional, informações sobre Mobex, criação do mestrado em Educação Sexual do Brasil, divulgação do curso pré-vestibular e seleção de novos integrantes para o Grupo Vocal Madrigal (Apêndice 6). Nestes *posts*, eram visualizados *tweets* com *links* e também o símbolo @².

Quanto à categoria de informação que utiliza o compartilhamento com *retweets*, percebeu-se que não existe uma frequência importante neste tipo de compartilhamento no *Twitter* das Universidades (Apêndice 7).

Os *retweets* encontrados nos *posts* das Universidades não foram tão usados, apenas em 24 apareceram, valor baixo quando se tem em sua rede 201.081 mil vizinhos diretos. Diante desta observação, compreende-se que existe um número muito pequeno de *retweets*, sendo que o maior número foi na UFRJ (09) e UFPA (09) e o menor, (01) na UFMG, (01) na UFPR, (02) na UNESP e (02) na UFPB, totalizando, entre todas as Universidades, 0,99% *retweets* (Quadro 6). Com esses resultados encontrados, percebe-se que nas Universidades USP, UFSC, UNB, UFF, UFG, UFMS, UFSCAR o indivíduo não utiliza essa opção para compartilhar informação.

As mensagens coletadas nos *posts* mostram informações sobre fibra óptica, palestra sobre Direito Digital, o envio dos currículos para Audiovisual e Cinema, inscrição para o vestibular, organização do Fórum Social Temático 2012 e novos serviços oferecidos pela Biblioteca Central aos seus usuários (Apêndice 7); contudo, os *posts* apresentavam *links* e *retweets*. Além disso, observou-se que os atores republicavam informações que recebiam para seus seguidores, quase sempre utilizando a sigla “RT” ou “RTT” (para “*retweeting*” ou “*retwittando*”).

No *Twitter*, a função de *retweets* não tem limite para o número de vezes que um *tweet* pode ser republicado, mas o *Twitter* mostra somente os 100 *retweets* mais recentes. Quando se utiliza o recurso de *retweets*, pode-se melhorar visibilidade, engajamento e influência.

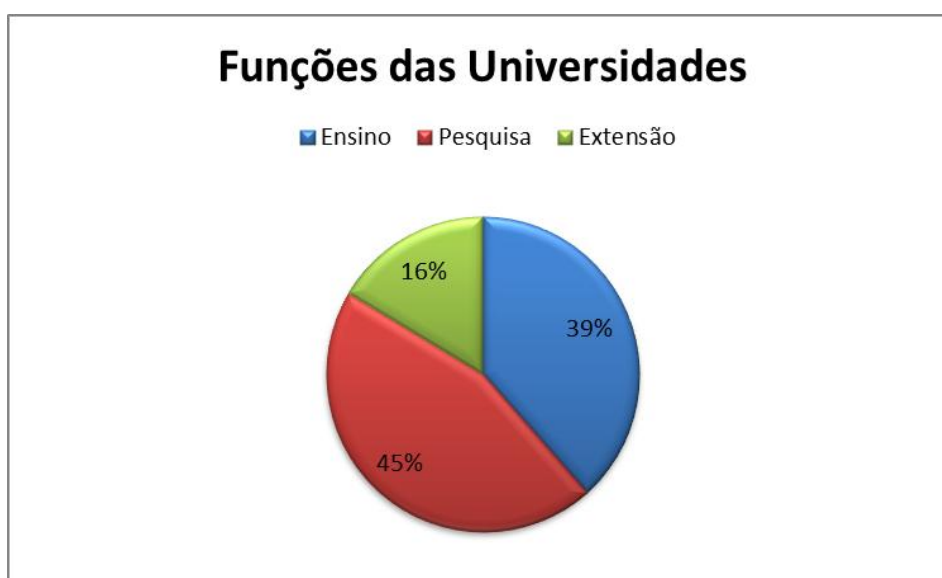
O uso do *Twitter* pelas Universidades tem muito a oferecer à educação promovida por essas instituições, por destacar-se como um importante instrumento de rápida informação, precisa e de qualidade. Neste sentido, buscou-se observar a prática da ‘tão desejada’ indissociabilidade do *ensino, pesquisa e extensão*, já que a universidade que adota essa prática

²O a “@”, significa “at” (em, em inglês), as mensagens eram direcionadas para outros servidores, ou seja, funciona como um caminho para onde se quer encaminhar a mensagem.

apresenta grande virtude em relação a compromisso social, proque consegue assimilar as demandas e incorporá-las em seus currículos e ações.

O gráfico 2 apresenta o percentual das mensagens postadas, segundo as categorias das funções das Universidades, destacando a Pesquisa com 45%, o Ensino com 39% e a Extensão com 16%. Todas estas mensagens destacam-se a favor das ações sociais que as tornam mais susceptíveis à produção de conhecimento. Portanto, é preciso levar em consideração que a universidade não se restrinja aos conhecimentos científicos, mas também a incorpore objetivos econômicos, políticos, sociais e culturais.

Gráfico 2 - Porcentagem de *tweets* emitidos de acordo com as funções das Universidades.



Fonte: Dados da pesquisa (2012).

Os resultados obtidos confirmam o que Martins (2008) aduz a respeito da formação superior como recurso de três imensos processos, quais sejam: processos de transmissão e apropriação do saber historicamente sistematizado, a presumir o ensino; processos de construção do saber, a conjurar a pesquisa, e processos de perspectiva ou materialização desses conhecimentos, a imaginar a intervenção a respeito da realidade e que, por sua vez, voltam em uma dinâmica de retroalimentação do ensino e da pesquisa.

Este estudo, percebeu-se que as postagens nos *Twitter* estão relacionadas com o conhecimento proposto pelas Universidades, que envolve a pesquisa, o ensino e a extensão. Ao associar cada uma destas funções com os *posts* encontrados na rede social virtual, destacam-se a dimensão e propostas que dispõe aos seus seguidores.

Todas as informações postadas ligadas a eventos, festas, shows, mostras, lançamentos etc. dizem respeito à transmissão de cultura, caracterizando a extensão. Enquanto as informações que apresentaram calendários escolares, que envolviam os professores e alunos, alterações de programações e avisos são funções que relacionadas ao Ensino proposto pelas Universidades. A divulgação científica, prêmios, novas pesquisas ou tecnologias, visitas de pesquisadores etc. estas relacionados à Pesquisa (MESQUITA FILHO, 2012).

As três definições, ensino, pesquisa e extensão, serão apresentadas para esclarecer o que podem ser propostos nos ambientes virtuais. Assim, o Ensino é o ponto de partida para a apreensão do conhecimento, totalizando (927) *tweets* nas Universidades; na Pesquisa, o desconhecido é definido ou redefinido em termos sociais, partindo dos conhecimentos já existentes. Totalizou (1088); e a Extensão traduz-se pela importância do conhecimento apreendido e ampliado, com o total de (395), aumentando seu alcance (Quadro 7).

Quadro 7 - Porcentagem das funções das Universidades

Nº	Universidades	Quantidade de <i>posts</i>	Valores em quantidade			Valores em porcentagem		
			Ensino	Pesquisa	Extensão	Extensão	Pesquisa	Extensão
01	USP	203	66	80	57	32,51%	39,41%	28,08%
02	UFRJ	226	80	87	59	35,40%	38,50%	26,10%
03	UFSC	203	90	96	17	44,33%	47,29%	8,38%
04	UFMG	213	82	98	33	38,50%	46,01%	15,49%
05	UNB	219	98	92	29	44,75%	42,01%	13,24%
06	UFF	200	58	111	31	29%	55,50%	15,50%
07	UFPA	116	41	43	32	35,34%	37,07%	27,59%
08	UNESP	71	23	31	17	32,39%	43,66%	23,95%
09	UFG	198	73	101	24	36,87%	51,01%	12,12%
10	UFMS	159	67	64	28	42,14%	40,25%	17,61%
11	UFPR	192	80	83	29	41,67%	43,23%	15,10%
12	UFPB	210	82	116	12	39,05%	55,24%	5,71%
13	UFSCAR	200	87	86	27	43,50%	43%	13,50%
Total		2410	927	1088	395	38,46%	45,15%	16,39%

Fonte: Dados da pesquisa (2012).

Outras informações que se destacaram como importante para se chegar ao resultado foi a disponibilização nos *posts* de seminários, inscrições para cursos, palestras, falecimento, encontros internacionais, posse de professores, eleição de dirigentes, pesquisas, simpósio, informação de evento, o telefone da coordenação, data do vestibular, esclarecimentos sobre alguns assuntos referentes à universidade, informações sobre evento, intercâmbio, fotos da

apuração dos votos da eleição, lançamento de livros, inscrições para cursos, olimpíada de inovação, cirurgia de implante para a comunidade, paralisação de atividades dos servidores, etc.

As informações adquiridas nos sites das Universidades se apresentaram como uma ferramenta que se destaca por ser um canal entre a universidade e a comunidade, em relação aos níveis de informação veiculados nos ambientes interativos, destacando que, nesses ambientes, quanto mais informações forem postadas, mais conteúdos possibilitarão interação dos seguidores. Dentre as informações divulgadas, destacam-se mensagens quanto à abertura de concursos, vestibulares, eventos, palestras, congressos, enfim, todo tipo de informação que de interesse à sociedade como um todo.

Na categorização de Ensino, Pesquisa e Extensão, verificaram-se, por meio dos *posts* coletados, que, na função Ensino, o maior número foi na UNB (98), UFSC (90), UFSCAR (87), UFPB (82) e UFMG (82) e o menor na UNESP (23), UFPA (41), UFF (58) e USP (66), totalizando, entre todas as Universidades, 927 *tweets*, os quais representam 38,46% de *postagens*.

Na função Pesquisa o maior número foi na UFPB (116), UFF (111), UFG (101) e UFMG (92) e o menor na UNESP (31), UFPA (43) e UFMS (64), onde a função pesquisa se destacou em todas as Universidades com a quantidade de 1088 *tweets*, que representaram 45,15% de *posts*.

Na categoria Extensão, o maior número foi na UFRJ (59), USP (57) e UFMG (33) e o menor na UFSC (17), UNESP (17) e UFPB (12), que foram representadas com um total de 395 *tweets*, representam 16,39% de *postagens* (Quadro 7).

Com esses dados apresentados na pesquisa, verifica-se que as informações divulgadas no *twitter* das Universidades estavam relacionadas aos assuntos pertinentes aos perfis, como por exemplo, ‘colação de grau’, ‘lançamento de livro’, ‘jantar de confraternização’, ‘aula inaugural’, ‘jornada de trabalhos acadêmicos’ (Apêndice 8). É relevante apontar que, nos *posts*, não foram observadas mensagens direcionadas exclusivamente a assuntos relacionados ao ensino e aprendizagem.

O que chamou a atenção é que este meio de comunicação possui um alcance em função da dimensão e amplitude de conhecimentos que podem ser postados, disponibilizando, assim, aos indivíduos conteúdos informativos para a sociedade acadêmica e também para as pessoas que não estão frequentando as universidades.

Esse meio de comunicação o *Twitter* pode ser bastante eficaz para o ambiente estudantil, pois as divulgações podem ocorrer rapidamente e tomar uma dimensão representativa, até mesmo pelas diferentes ferramentas móveis que são encontradas no mercado, podendo acessar a Internet de qualquer lugar e, assim, manter-se conectado à rede, independente da atividade que esteja exercendo.

A facilidade em se manter conectado no *Twitter* tem auxiliado na manutenção dos indivíduos nas redes sociais virtuais. Não somente pela frequência de seguir as Universidades, mas também pela necessidade de tornarem os conteúdos que são vinculados nestes ambientes como um material informativo, e que possa fazer parte dos conteúdos ministrados. Assim, a Universidade estará adotando uma nova postura quanto ao ambiente virtual em consonância com as redes sociais virtuais.

No âmbito das Universidades, em conformidade com as funções que o *Twitter* dispõe, verificou-se que, na função Ensino, os temas mais observados foram: ‘professor’, ‘aula’, ‘divulgação de professor’, ‘mesa’, ‘palestra’, ‘aluno/estudante’ e ‘informações educacionais’. Na função Pesquisa, os temas mais notados foram: ‘seminário’, ‘jornada’, ‘projeto’, ‘participação em pesquisa’, ‘simpósio’, ‘pesquisador’, ‘tecnologia’ e ‘divulgação em pesquisa’. Por fim, na função Extensão, os temas caracterizados foram ‘inauguração’, ‘informativo’, ‘lançamento’, ‘evento’, ‘divulgação em extensão’, ‘comemoração’ e ‘exposição’ (Apêndice 8).

O uso das redes sociais virtuais como ferramenta nos ambientes das Universidades, mesmo sendo considerado pequeno pelos seus seguidores pode disponibilizar conhecimentos de diferentes áreas, auxiliando não somente na formação do aluno, mas também nos diferentes contatos que podem realizar para a sua vida profissional.

Mesmo sendo considerada pouca a quantidade de acesso ao *Twitter*, ficou evidente que são a comunidade que promovem a comunicação nos ambientes das Universidades. É importante considerar que o *Twitter* disponibilizado nestes ambientes pode favorecer à própria Instituição em função dos variados tipos de informações que são postados, principalmente nas funções que podem ser caracterizadas por meio da extensão, pesquisa e ensino.

6 CONSIDERAÇÕES

As redes sociais virtuais têm sido empregadas de maneira abrangente pelas Universidades públicas, conforme se observou nesta pesquisa. Este meio de comunicação tem-se transformado em mais um canal de contato para a comunidade de todas as sociedades. Todavia, esta comunicação vem se sobressaindo como uma só finalidade, a de informar. Ressalte-se que as redes sociais virtuais apareceram como um meio de integração de grupos de indivíduos, em que se relacionam os mais diferentes modelos de comunidades sociais, culturais e políticas.

No *Twitter*, não é preciso esperar para adquirir resposta de alguém que esteja se comunicando, mas pode-se obter contestações imediatas mediante as mensagens instantâneas, dispor de novos horizontes na área da comunicação. Para tanto as Universidades precisam notar o potencial que possuem nas mãos e não estão usando, porque não o empregam de forma plena.

Neste estudo, procurou-se discutir os efeitos da apropriação das redes sociais virtuais, que emergiram no contexto dos instrumentos que estão dispostos na Internet. O uso do *Twitter* nas Universidades Públicas do Brasil tem conduzido a inúmeras discussões.

Mesmo que os resultados da pesquisa não possam ser difundidos, eles podem servir de traços para revelar como se tem agido em relação à apropriação do instrumento como site de rede social pelos usuários brasileiros. As informações demonstraram que existe uma enorme tendência entre os usuários do *Twitter* em empregá-las para a publicação de informações, e também de conversação.

Diversos foram dados quanto ao emprego do *Twitter*, pois, mesmo sendo um meio de comunicação entre os indivíduos, é também um meio de disposição de informação, essencialmente por gerir a probabilidade de inúmeras pessoas acessarem e dividirem essas informações, especialmente por seu teor, imperiosamente público, e de categorias diferenciadas, as quais poderiam integrar informações que apresentem visibilidade, influência e engajamento. Portanto, fica evidente que as Universidades não estão utilizando as redes sociais virtuais de maneira adequada, principalmente por não apresentar estas categorias de visibilidade, influência e engajamento, que Recuero (2009) define como essencial para a ocorrência de uma comunicação adequada neste ambiente virtual.

O *Twitter* se destaca como uma ferramenta que pode vincular essas categorias, porque, por meio dele, as informações são divulgadas no momento e com mais rapidez. Os

seguidores de uma determinada pessoa, ou mesmo os seguidores das Universidades podem divulgar as informações postadas, propiciando, dessa maneira, maior aproximação e conhecimento entre quem promove e utiliza informação.

No contexto virtual das Universidades com o *Twitter* deve-se considerar que os seguidores sejam ou venham a ser potenciais universitários, ou mesmo indivíduos que estão inseridos nesta comunidade. Assim, quanto mais a Universidade aplicar este instrumento, mais serão extensas as informações e conhecimentos quanto à Instituição de Ensino. Desse modo, existirá maior possibilidade de usuários do *Twitter*, além do interesse de outras pessoas em segui-las, bem como maior facilidade para que elas interajam com a Universidade que, muitas vezes, afiguram-se inatingíveis.

As universidades públicas brasileiras estudadas foram: USP, UFRJ, UFSC, UFMG, UNB, UFF, UFPA, UNESP, UFG, UFMS, UFPR, UFPB, UFSCAR, por se destacarem como as que mais fizeram uso da rede social virtual, em específico o *Twitter*. Essas informações foram possíveis em função da ferramenta *Trawler (Crawler for Twitter)* disponibilizada pelo grupo de pesquisa ETICO, no Laboratório de Hipermídias da Universidade Municipal de São Caetano do Sul, que disponibiliza a captura dos últimos 150 *posts* no momento da coleta, cujo objetivo foi coletar os perfis digitais encontrados nas universidades pesquisadas.

As Universidades que apresentaram a pós-graduação *stricto sensu* em seus perfis foram acompanhadas por um tempo, a fim de analisar a sua atualização e a natureza de suas informações. É relevante destacar que o ensino proposto pelas universidades está de acordo com a LDB 9394/96, que propõe a formação do indivíduo nas diferentes áreas de conhecimento, e as Universidades pesquisadas estão desempenhando suas funções quando apresentam o ensino, pesquisa e extensão, por auxiliar no papel da universidade diante da sociedade, que é formar cidadãos livres com opiniões próprias.

Foi percebido que essas Universidades com pós-graduação *stricto sensu* em comunicação não estão utilizando, de forma adequada, o *Twitter*, ferramenta que se apresenta como relevante para o mundo acadêmico. O *Twitter* tem se configurado como um instrumento que promove a disseminação da informação, por estar inserido em um cenário em que cada vez mais se buscam ferramentas colaborativas e interativas, que possibilitem a interação de informações em grande alcance, com repercussão imediata, em função do acesso que, atualmente, tem se apresentado comum na sociedade. Por meio dele, pode-se estar conectado de qualquer lugar, a partir da disponibilidade de acesso à rede Internet.

Os perfis pesquisados no ambiente virtual das Universidades atualizam-se diariamente, com informações específicas de acordo com cada perfil, e os perfis mais gerais divulgam informações rotineira, a respeito de toda a universidade, como eventos, concursos e novidades. Por isso, ficou evidente que o *Twitter* é uma ferramenta importante para a promoção de comunicação entre alunos, professores e universidade.

Neste estudo, é relevante considerar que, nas Universidades Públicas investigadas, foi percebido o uso contínuo da rede social, *Twitter*, em que eram postados assuntos voltados para a administração, divulgação de eventos, organização de atividades dentro do ambiente universitário.

As Universidades, por outro lado, devem empregar o *Twitter* como meio de propagação de informações elaboradas por elas, com o enfoque de atendimento imperioso de conhecimento sobre o que está acontecendo, assim como prestar contas ou manter a população atualizada em relação às notícias das Universidades, levando em conta que existem pessoas que ensejam por tal conhecimento. O emprego do *Twitter* pelas Universidades propaga informações em que não há disponibilidade de conteúdo educacional.

Pode-se afirmar que o *Twitter* se consolida como uma plataforma de disponibilização das mais diversas informações elaboradas por inúmeras pessoas e lapidadas por tantas outras sendo, para muitas, o primeiro canal de informação, já que é possível de se encontrar diversos exemplos de conteúdo informacional em um mesmo espaço e no contexto das Universidades. O *Twitter* é, portanto, um instrumento eficaz que pode ajudar na divulgação dos conhecimentos referentes à Universidade, como também pode colaborar com os docentes na propagação de suas propostas de ensino.

O estudo demonstrou que o *Twitter* pode auxiliar na dinâmica de relacionamento conhecida como RT, a que mais perto chega da construção cooperativa e recíproca da rede social. O portal das Universidades pesquisadas demonstra que elas não têm levado em conta o critério da visibilidade, porque ainda valorizam pouco os atores que se conectam às suas páginas e quase não existe ligação das Universidades no portal do *Twitter*.

A reciprocidade, evidentemente, seria o primeiro passo para as Universidades valorizarem o que pode ser compartilhado na rede. Assim poderiam dar mais liberdade a elas para que, em conjunto estruturarem e elaborem novas pautas. Com o potencial que existe na comunicação atual, com as novas ferramentas, crê-se que o fortalecimento das ligações que podem ser oferecidas entre os atores que participarem das redes sociais virtuais via

universidade, e “*linkando*” matérias divulgadas nos *microblogs*, também são essenciais para quem busca valorização de capital social de autoridade e reputação.

De modo geral, as universidades precisam disponibilizar ações que sejam duradouras que objetivem a transformação da sociedade, na direção da conquista dos direitos civis, políticos e sociais dos indivíduos e das comunidades, entrelaçando-se nos inúmeros movimentos sociais, tendo em vista uma conexão real, uma parceria constitutiva, na opção de sair do seu casulo, alheamento e corporativismo que, na maioria das vezes, dirige à inércia acadêmica e ao descompromisso com a sociedade que a mantém.

A familiarização com o estudo despertou novas discussões que serão apresentadas futuramente por meio de estudos envolvendo a comunicação das redes sociais virtuais no ambiente educacional. Percebeu-se que, neste ambiente, as redes sociais virtuais apresentam-se como uma forte ferramenta que, ao serem utilizadas adequadamente e com direcionamento, podem promover ambientes de aprendizagem que favorecerão mais conhecimentos e assimilação de informações, com probabilidade de promover a aprendizagem significativa nas diferentes áreas do conhecimento.

REFERÊNCIAS

AIRES, L. **Comunicação e aprendizagem online:** que percursos? Disponível em: <http://prisma.cetac.up.pt/prisma2/artigospdf/Comunicacao_e_Aprendizagem_Online_Luisa_Aires.pdf>. Acesso em: 03/09/2012.

ALMEIDA, L. Ensino dos professores e aprendizagem dos alunos: permeabilidade de posturas e métodos. In: TAVARES, J.; BRZEZINSKI, I.; A. CABRAL, A.; SILVA, I. (Eds.). **Pedagogia universitária e sucesso acadêmico**. Aveiro: Universidade de Aveiro, 2002. p.59-62.

ALVES, L. **Do discurso à prática:** uma experiência de comunidade de aprendizagem. Disponível em: <<http://www.lynn.pro.br/pdf/educatec/alves.pdf>>. Acesso em: 04/03/2012.

ANDRADE, M.S.; TERUYA, T.K. **Informática na educação:** um desafio para a ação docente. Disponível em: <<http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/1032-4.pdf>>. Acesso em: 05/09/2012.

ANTOUN, H. O poder da comunicação e o jogo das parcerias na cibercultura. **Revista Fronteiras (Unisinos)**, v.2, p.67-68, jul./dez. 2004.

ARANA VARELA, José. **Entrevista**. Disponível em: <http://www.iq.unesp.br/acontece/reportagem/anterior/22_09_2004.htm>. Acesso em: 28/05/2012.

ASSMANN, H. **Reencantar a educação:** rumo a sociedade aprendente. Petrópolis: Vozes, 1998.

AURAY, N. **Politique de l'informationet de l'information:** les pionniers de la nouvelle frontièreélectronique. Paris: EHESS, 2000.

AYRES, M.; CERQUEIRA, R.; DOURADO, D.; SILVA, T. **Mídias sociais:** perspectivas, tendências e reflexões. 2010. 150f. Disponível em: <<http://issuu.com/papercliq/does/ebookmidiassociais>>. Acesso em: 22/10/2012.

AZEVEDO, T.B.; RODRIGUEZ, M.V.R. **A criação do conhecimento nas redes sociais virtuais**. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 6, 2010. Disponível em: <http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg6/anais/T10_0326_1123.pdf>.

Acesso em: 14/08/2012.

BARBOSA, R. C. **Objeto de aprendizagem e o estudo de gramática: uma perspectiva de aprendizagem significativa.** 2008. 247f. Dissertação de Mestrado em Educação - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** 4.ed. Lisboa: Edições 70, 2007.

BATISTA, F. P. S. **Gestão de marcas por meio das redes sociais virtuais: um estudo sobre a utilização do facebook.** 2011. 168f. Dissertação de Mestrado em Administração - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.

BERNHEIM, C. T.; CHAUI, M.S. **Desafios da universidade na sociedade do conhecimento: cinco anos depois da conferência mundial sobre educação superior.** Brasília: UNESCO, 2008.

BERTOLINI, S.; BRAVO, G. **Social capital, a multidimensional concept.** 2004. Disponível em:

<<http://web.archive.org/web/20030318075349/http://www.ex.ac.uk/shipss/politics/research/socialcapital/other/bertolini.pdf>>. Acesso em: 8/06/2012.

BOFF, S.O. A internet e o direito do autor: uma análise sobre a possibilidade de proteção dos direitos autorais no ambiente da rede. **Revista Brasileira de Direito**, n.1, a.1, p.231-245, 2005.

BORBA, M. C.; PENTEADO, M. G. **Informática e Educação Matemática.** Belo Horizonte: Autêntica, 2001. (Coleção Tendências em Educação Matemática).

BORGES NETO, H. **A informática na escola e o professor.** São Paulo: ENDIPE, 1998.

BRASIL. **Ensino superior no Brasil.** Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/>>. Acesso em: 14/05/2012.

BRASIL. Ministério da Educação. **LDB - Lei que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional – Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996.** Brasília: Ministério da Educação, 1996.

BUARQUE, C. **A universidade numa encrusilhada.** Paris: UNESCO, 2003. (Trabalho apresentado na Conferência Mundial de Educação Superior +5).

CAMARGO, R. G. **A interação enquanto característica comum entre blogs e twitter.** 2008. 68f. Monografia (Graduação em Ciências Sociais) - Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas do Centro, Universitário Newton Paiva, Belo Horizonte, 2008.

CAPRA, F. **As conexões ocultas: ciência para uma vida sustentável.** São Paulo: Cultrix, 2002.

CARDOSO, T. F. L. Sociedade e Desenvolvimento Tecnológico: uma abordagem histórica. In: GRINSPUN, M.P.S.Z. (Org.). **Educação tecnológica: desafios e perspectivas.** São Paulo. Cortez, 2001. p.183-225.

CARDOZO, M. L. **Propaganda pessoal: redes sociais virtuais na internet.** In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO (Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação), 31, 2008, Natal. **Anais...** Natal: EDUFERN, 2008. p.1-13.

CARNIEL, G.P.; MARCHI, K.R.C. **A utilização de redes sociais como ferramenta de apoio ao processo de ensino-aprendizagem na educação superior.** Disponível em: <<http://web.unipar.br/~seinpar/artigos/Gabriel-Carniel.pdf>>. Acesso em: 04/08/2012.

CARVALHO, J.S. **Comunidades virtuais de aprendizagem em busca de uma definição.** Disponível em: <www.educared.org/educa/img_conteudo/file/CV.../_jaciara.doc>. Acesso em: 10/04/12.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede.** 11.ed. São Paulo: Paz e Terra, 2008.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede.** Tradução de Roneide V. Majer. 8.ªed. São Paulo: Paz e Terra, A era da informação: economia, sociedade e cultura v.3, 2005.

CASTELLS, M.; CARDOSO, G. **A sociedade em rede: do conhecimento à ação política.** 2005. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/a_sociedade_em_rede_-_do_conhecimento_a_acao_politica.pdf>. Acesso em: 06/09/2012.

CHAVES, E. O. C. **Tecnologia e educação: o futuro da escola na sociedade da informação.** Disponível em: <<http://escola2000.net/futura/textosreflex/MEC%20Proinfo.pdf>>. Acesso em: 13/04/2012.

CHRISTAKIS, N.A. **The Hidden Influence of Social Networks.** 2010. Disponível em: <http://www.ted.com/talks/nicholas_christakis_the_hidden_influence_of_social_networks.html>. Acesso em: 04/10/2012.

COELHO, C.U.F.; HAGUENAUER, C. **As tecnologias da informação e da comunicação e sua influência na mudança do perfil e da postura do professor.** Disponível em: <http://www.ricesu.com.br/colabora/n6/artigos/n_6/pdf/id_01.pdf>. Acesso em: 31/08/2012.

COLEMAN, J. Social capital and the creation of human capital. **American Journal of Sociology**, v.94, p.95-120, 1988.

COLOSSI, N.; CONSENTINO, A.; QUEIROZ, E.G. Mudanças no contexto do ensino superior no Brasil: uma tendência ao ensino colaborativo. **Revista FAE**, Curitiba v.4, n.1, p.49-58, jan./abr. 2001.

COMM, J. **O poder do Twitter: estratégias para dominar seu mercado e atingir seus objetivos com um tweet por vez.** Tradução de Leonardo Abramowicz. São Paulo: Editora Gente, 2009.

CORRÊA, C. H.W. **Interação social da comunidade científica no ciberespaço: estudo da lista de discussão ABRH – Gestão.** 2005. 65f. Dissertação de Mestrado em Comunicação e Informação - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

CORRÊA, G. T. **Aspectos jurídicos da internet.** 5.ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2010.

COSTA, J. V. **A pedagogia no ensino superior e o insucesso escolar: a Universidade Portuguesa - um debate necessário.** Porto: Porto Editora, 2002.

COSTA, M.P.; ALMEIDA, M.O.D.B.; FREITAS, T.S. **Ensino, pesquisa e extensão: compromisso social das universidades.** Disponível em: <http://www.uftm.edu.br/upload/ensino/tcc_teresinha.pdf>. Acesso em: 22/09/2012.

COUTINHO, C. P.; BOTTENTUIT JUNIOR, J. B. Supporting web-based learning with CmapTools: an example from Portugal. In: MCFERIN, K.; WEBER, R.; CARSTEN, R.; WOLLIS, A. (Eds.). **Proceedings of the 19th International Conference of the Society for Information Technology & Teacher Education**, (SITE 2008). p.3313-3318.

CREMONESE, D. **Redes sociais e política no Brasil: a utilização do Twitter nas eleições 2010.** In: SEMINÁRIO NACIONAL DE CIÊNCIAS POLÍTICA, 3, 2010, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: UFRGS, 2010.

CUNHA, L. A. **A Universidade Temporã: o ensino superior da colônia à Era Vargas.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1980.

DEMO, P. Educação Profissional: vida produtiva e cidadania. **Boletim Técnico do Senac**, v.24, n.1, jan./abr. 1998. Disponível em: <<http://www.senac.br/BTS/241/boltec241a.htm>>.

Acesso em: 14/10/2012.

DEMO, P. **Pesquisa: princípio científico e educativo**. São Paulo: Cortez, 2005.

DOMINGUES, D. Cibermundos: o corpo e o ciberespaço. In: LYRA, B.; SANTANA, G. (Orgs.). **Corpo & Mídia**. São Paulo: Arte & Ciência, 2003. p.19-48.

DONATH, J.; BOYD, D. **Public displays of connection**. BT Technology Journal, v.22, n.4, p.71-82, 2004. Disponível em: <<http://www.danah.org/papers/PublicDisplays.pdf>>. Acesso em: 06/09/2012.

DOURADO, L.F. Reforma do Estado e as políticas para a educação superior no Brasil nos anos 90. **Educação Sociais**, Campinas, v.23, n. 8, p. 234-252, set. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v23n80/12931.pdf>>. Acesso em: 03/06/2012.

DUARTE, A.; BRITO, A.V.; MEDEIROS, F.P.A. **Desenvolvimento de um método para utilização de redes sociais virtuais na internet como ferramentas de apoio ao ensino e aprendizagem**. Disponível em: <<http://www.mendeley.com/research/desenvolvimento-de-um-mtodo-para-utilizao-de-redes-sociais-na-internet-como-ferramentas-de-apoio-ao-ensino-e-aprendizagem/>>. Acesso em: 04/02/2012.

ELLISON, N. B.; STEINFIELD C.; LAMPLE, C. The benefits of Facebook “friends:” Social capital and college students’ use of online social network sites. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v.12, n.4, 2007. Disponível em: <<http://jcmc.indiana.edu/vol12/issue4/ellison.html>>. Acesso em: 20/01/2009.

FÁVERO, M.L.A. A universidade no Brasil: das origens à Reforma Universitária de 1968. **Educar**, Curitiba, n.28, p.17-36, 2006.

FERNANDES, G.; CARVALHO, C. **Engajamento digital do consumidor: fortalecendo o relacionamento com o consumidor através das mídias**. Disponível em: <<http://ged.feevale.br/bibvirtual/Artigo/ArtigoGessicaFernandes.pdf>>. Acesso em: 22/10/2012.

FERREIRA, G.C. Redes sociais virtuais de informação: uma história e um estudo de caso. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.16, n.3, p.208-231, jul./set. 2011.

FRANCO, A.P. Ensino superior no Brasil: cenário, avanços e contradições. **Jornal de Políticas Educacionais**, Curitiba, n.4, p.53-63, jul./dez. 2008.

GAMA, R.A **tecnologia e o trabalho na história**. São Paulo: Livraria Nobel Edusp, 1987.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOULART, E.E.; RAMOS, R.; CRUZ, L. O que falamos sobre nós: um estudo de postagens no *Twitter*. **Mediação**, v.14, n.14, jan./jun. 2012.

GRANOVETTER, M. The Strength of Weak Ties. **American Journal of Sociology**, n.78, p. 1360-1380, 1973.

IGLÉSIAS, F. **A revolução industrial**. 10.ed. São Paulo: Brasiliense. 1990. 116p.

JAVA, A.; SONG, X.; FININ, T.; TSENG, B. **Why we *Twitter***: understanding microblogging usage and communities. 9th. Webkdd and 1st SNA-KDD Workshop 07. San Jose, California, USA, 2007. Disponível em: <<http://ebiquity.umbc.edu/get/a/publication/369.pdf>>. Acesso em: 16/02/2012.

KENSKI, V. M. Educação e comunicação: interconexões e convergências. **Educação & Sociedade**, Campinas, v.29, n.104: Especial, p. 647-665, out. 2008a.

KENSKI, V. M. **Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação**. São Paulo: Papirus, 2003.

KENSKI, V. M. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. Campinas: Papirus, 2008b.

KIMURA, H.; TEIXEIRA, M. L. M.; GODOY, A. S. Redes sociais, valores e competências: simulação de conexões. **Revista de Administração Contemporânea – RAC**, Edição Especial, p. 42-57. 2004.

KRASILCHIK, M. **Docência no ensino superior: tendências e mudanças**. São Paulo, Pró-Reitoria de Graduação da USP: EDUSP, 2008.

LEIVAS, M. No olho do furacão: as novas tecnologias e a educação hoje. In: SILVA, M.L. (Org.). **Novas tecnologias: educação e sociedade na era da informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2001. p.73-89.

LEMONS, Lúcia. **O poder do discurso na cultura digital: o caso *Twitter***. Artigo apresentado na 1ª Jornada Internacional de Estudos do Discurso (JIED), realizada em Maringá (PR), em março/2008. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/caligrama/n_10/06_lemos.pdf>. Acesso em: 01/04/2012.

LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. 2.ed. São Paulo: Editora 34, 2006.

LÉVY, P. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência - o futuro da inteligência coletiva na era da informática**. São Paulo: Editora 34, 1996 a.

LÉVY, Pierre. **O que é virtual?** São Paulo: Editora 34, 1996 b.

LIBÂNEO, J. C. **Didática**. São Paulo: Cortez, 1994.

LIN, N. **Social capital: a theory of social structure and action**. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.

M.SENSE. Pesquisa e Inteligência de Mercado. **Redes sociais: comportamento dos usuários**. Disponível em: <<http://www.hi-midia.com/wp-content/uploads/2012/04/Info-RedesSociais-HiMidia-BAIXA-21.jpg>>. Acesso em: 01/10/2012.

MACHADO, J. R.; TIJIBOY, A. V. Redes sociais virtuais: em espaço para a efetivação da aprendizagem cooperativa. **Revista Novas Tecnologias na Educação**, v.3, n.1, maio 2005. Brasil: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2005.

MAGALHÃES, C.V.C.; SANTOS, R.E.S.; CORREIRA NETO, J.S.C. **Redes sociais virtuais: um novo ambiente para aquisição de conhecimento**. Disponível em: <<http://www.eventosufrpe.com.br/jepex2009/cd/resumos/R0484-3.pdf>>. Acesso em: 04/08/2012.

MAIZTEGUI, A. C. et al. Papel de la tecnología en la educación científica: una dimensión olvidada. **Revista Iberoamericana de Educación**, n.28, 2002. Disponível em: <<http://www.campus-oei.org/>>. Acesso em: 10/04/2012.

MARCUSCHI, L. A. **Análise da conversação**. São Paulo: Ática, 2006.

MARTELETO, R. M. Análise de redes sociais virtuais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, v.30, n.1, p.71-81, jan./abr. 2001.

MARTELETO, R.M.; SILVA, A.B.O. Redes e capital social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local. **Ciência e Informação**, v.33, n.3, p.41-49, set./dez. 2004.

MARTINHO, C.; COSTA, L. (Coord.) **Redes: uma introdução às dinâmicas da conectividade e da auto-organização**. WWF-Brasil. Disponível em: <http://www.wwf.org.br/publicacoes/download/livro_ea_redes/index.htm>. Acesso em: 13/04/2012.

MARTINS, L. M. **Indissociabilidade ensino, pesquisa e extensão como fundamento metodológico da construção do conhecimento na universidade.** In: Oficinas de estudos pedagógicos: Reflexões sobre a prática do ensino superior. São Paulo, Ec. UNESP, 2008, p.73-86

MATTAR, A. **Tecnologias de aprendizagem em rede e ensino de história:** utilizando comunidades de aprendizagem e hipercomposição. Brasília: Liber, 2006.

MÁXIMO, M.E. **Novos caminhos de socialização na internet:** um estudo das listas eletrônicas de discussão. 2000. Disponível em: <<http://www.antropologia.com.br/arti/colab/a7-memaximo.pdf>>. Acesso em: 05/09/2012.

MEC. Ministério da Educação. **Ensino superior.** Disponível em: <<http://www.mec.gov.br>>. Acesso em: 17/10/2012.

MEC. Ministério da Educação. **História da informática na educação.** Disponível em: <<http://www.mec.gov.br/>>. Acesso em: 06/09/2012.

MERCADO, L.P.L.; SILVA, I.P. **Possibilidades e desafios do uso da ferramenta *twitter* para a coleta de dados na pesquisa qualitativa.** Disponível em: <<http://www.virtualeduca.info/ponencias2009/633/artigotwitter.pdf>>. Acesso em: 14/04/2012.

MESQUITA FILHO, A.M. **Integração ensino-pesquisa-extensão.** Disponível em: <<http://www.ecientificocultural.com/ECC2/artigos/epe.htm>>. Acesso em: 29/09/2012.

MIZRUCHI, M. S. Análise de redes sociais virtuais: avanços recentes e controvérsias atuais. **Revista de Administração de Empresas**, v. 46, n. 3, p. 72-86, jul./set.. São Paulo: FGV, 2006.

MOISEICHYK, A.E., BIAZUS, C.A. **O papel da universidade diante do contexto atual? Uma questão de responsabilidade social.** Disponível em: <www.riurhc.unc.edu.ar/descargas/3_coloquio.../MOISEICHYK.doc>. Acesso em: 05/06/2012.

MONTARDO, S. P. **Conteúdo gerado pelo consumidor:** reflexões sobre sua apropriação pela Comunicação Corporativa. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 32, 2009, Curitiba. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/R4-1759-1.pdf>> Acesso em: 15/10/2012.

MORA, J.G. O processo de modernização das universidades européias: o desafio do conhecimento e da globalização. In: _____. **Inovação e empreendedorismo na universidade.** Porto Alegre: Edipucrs, 2006. p.91-142.

MORAES, M.C. Informática educativa no Brasil: uma história vivida, algumas lições aprendidas. **Revista Brasileira de Informática na Educação**, Florianópolis, n.1, 1997. Disponível em: <<http://www.lbd.dcc.ufmg.br/colecoes/rbie/1/1/003.pdf>>. Acesso em: 09/10/2012.

MORAN, J. M., MASETTO, M. T., BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 17.ed. São Paulo: Editora Papirus, 2010.

MOURA, D. H. **Educação básica e educação profissional e tecnológica: dualidade histórica e perspectivas de integração**. In: CONFERÊNCIA NACIONAL DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA, Brasília /DF: MEC, 2006. Disponível em: <<http://www.anped.org.br/reunioes/30ra/trabalhos/GT09-3317--Int.pdf>>. Acesso em: 09/10/2012.

OLIVEIRA, C. C. de; COSTA, J. W. da; MOREIRA, M. **Ambientes Informatizados de Aprendizagem** – Produção e avaliação de software educativo. Campinas: Papirus, 2001.

OLIVEIRA, F. **Comunicação pública e cultura científica**. Parcerias Estratégicas. 2001. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br/CEE/revista/parcerias13/10.pdf>>. Acesso em: 20/06/2012.

OLIVEIRA, R. S. **Marcas verbais dos aspectos não-verbais da conversação nas salas de bate-papo na internet**. 2006. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/seminario2006/pdf/tc012.pdf>>. Acesso em: 06/09/2012.

PALAGI, L. **Mídias sociais: a inserção da publicidade em redes sociais virtuais**. 2008. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/leopalagi/midias-sociais-a-insero-da-publicidade-em-redes-sociais-presentation>>. Acesso em: 17/03/2012.

PANIZZI, W. M. **Pronunciamento II reunião plenária do Conselho Universitário Iberoamericano**. Brasília: Andifes, 2004.

PAULA, R. **O horário nobre do twitter no Brasil**. Disponível em: <<http://www.midiassociais.net/2012/02/infografico-o-horario-nobre-do-twitter-no-brasil/2012/>>. Acesso em: 05/11/2012.

PIMENTA, S. G., ANASTASIOU, L. G. C. **Docência no ensino superior**. São Paulo: Cortez, 2002.

PORTO, C.; RÉGNIER, K. **O ensino superior no mundo e no Brasil: condicionantes, tendências e cenários para o Horizonte 2003-2025**. Disponível em: <www.dominiopublico.gov.br/.../DetalheObraDownload.do?...>. Acesso em: 17/09/2012.

RECUERO, R. **Comunidades em redes sociais virtuais na internet: proposta de tipologia baseada no fotolog.com.** Porto Alegre: UFRGS, 2006.

RECUERO, R. O Digital Trash como Mainstream: Considerações sobre a difusão de informações em redes sociais virtuais na Internet. In: PEREIRA, V. A. (Org.). **Cultura Digital Trash: linguagens, comportamentos e desafios.** Rio de Janeiro: Epapers, 2007. p.33-42.

RECUERO, R. **Redes sociais virtuais na Internet.** Porto Alegre: Sulina, 2009.

RECUERO, R. **Teoria das redes e redes sociais virtuais na internet.** Porto Alegre: PUC/RS, 2004.

RECUERO, R.; ZAGO, G. **Em busca das “Redes que importam”. Redes sociais virtuais e capital social no *Twitter*.** Belo Horizonte: PUC-MG, 2009.

RHEINGOLD, H. **Smart Mobs.** USA: Basic Books. 2002.

RIBAS, C.S.C.; ZIVIANI, P. Redes de informação: novas relações sociais. **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, v.10, n.1, abr. 2008.

RIBAS, D. A docência no ensino superior e as novas tecnologias. **Revista Eletrônica Lato Sensus**, a.3, n.1, mar. 2008. Disponível em: <http://web03.unicentro.br/especializacao/Revista_Pos/P%C3%A1ginas/3%20Edi%C3%A7%C3%A3o/Humanas/PDF/3-Ed3_CH-DocenciaEns.pdf>. Acesso em: 07/07/2012.

ROBALLO, J.H.M. **Internet: espaço de socialização e cultura política.** 2009. Disponível em: <<http://www.humanas.ufpr.br/site/evento/SociologiaPolitica/GTs-ONLINE/GT3/EixoII/internet-espaco-socializacao-JoseHenrique.pdf>>. Acesso em: 05/09/2012.

ROBREDO, J. **Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação.** Brasília: Thesaurus / SSRR Informações, 2003. 245p.

RODRIGUES, A. M. M. Por uma filosofia da tecnologia. In: GRINSPUN, M.P.S.Z. (Org.). **Educação tecnológica - desafios e perspectivas.** São Paulo: Cortez, 2001. p.75-129.

RUDIGER, F. **Introdução às teorias da cibercultura.** Porto Alegre: Sulina, 2003.

SANTAELLA, L. **Culturas e artes do pós-humano**. São Paulo: Paulus, 2003.

SANTAELLA, L.; LEMOS, R. **Redes sociais digitais a cognição conectiva do *Twitter***. São Paulo: Paulus, 2010.

SANTOS, B.S. **A universidade e o compromisso social**. Disponível em: <<http://www.pdi.furg.br/pdi/images/ichi.pdf>>. Acesso em: 05/06/2012.

SANTOS, H. de F. Revoluções tecnológicas e sociedade. **Revista Eletrônica da FIA**, v.2, n.2, p.57-11, jul./dez. 2006.

SCHREIBER, G. et al. **Knowledge engineering and management: the CommonKADS methodology**. Cambridge/Massachussets: MIT Press, 2002. 932 p.

SELLTIZ, C. et al. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: EPU, 1974.

SILVA, A. P. S. S.; COGO, A. L. P. Aprendizagem de punção venosa com objeto educacional digital no curso de graduação em enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**. Porto Alegre/RS, v.28, n.2, p.185-192, 2007.

SILVA, F. N. G.; WANDERLEY FILHO, I.B. **Informática na educação: a utilização da informática como recurso pedagógico nas séries iniciais**. 2009. Disponível em: <<http://www.futuroprofessor.com.br/wp-content/uploads/2009/08/Artigo-Francisca.pdf>>. Acesso em: 26/10/2012.

SILVA, F.M. **Novas mídias: leitura e produção textual**. Disponível em: <www.periodicos.ufrn.br/ojs/index.php/odisseia/article/view/.../1462>. Acesso em: 05/08/2012.

SILVA, R. de C.L. da. **Direito penal e sistema informático**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003.

SOARES, M.S.A. **A educação superior do Brasil**. Brasília: Capes/Unesco, 2002.

SOUZA, H.G. Informática na educação e ensino de informática: algumas questões. **Em Aberto**, v.2, n.17, p.1-8, jun. 1983.

STALLIVIERI, L. **O sistema de ensino superior do Brasil características, tendências e perspectivas**. Disponível em: <www.ucs.br/ucs/tplPadrao/.../artigos/.../sistema_ensino_superior.pdf>. Acesso em: 17/10/2012.

STEINER, J. E. **Diferenciação e Classificação das Instituições de Ensino Superior, Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo.** Disponível em: <www.iea.usp.br/observatorios/educacao>. Acesso em: 14/04/2012.

TAJRA, S. F. **Informática na educação.** São Paulo: Editora Érica, 2007.

TANGO, R.T. **As novas tecnologias de informação e comunicação no ensino superior: um estudo de caso na Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo – FOU SP.** 2006. 242f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

TAROUCO, L. M. et al. **Projeto CESTA: coletânea de entidades de suporte ao uso de Tecnologia na Aprendizagem.** Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2003.

TAVARES, D.C.; TEIXEIRA, V.B.T. **Adaptação de dinâmicas de distribuição de conteúdo informativo.** Veículos de Comunicação de Massa Ocupando Espaços em Sites de Redes Sociais Virtuais. 2010. Disponível em: <<http://200.129.241.94/index.php/mid/article/view/110/65>>. Acesso em: 15/08/2012.

TERUYA, T. K. **Trabalho e educação na era midiática.** Maringá, PR: Eduem, 2006.

THOMPSON, J. B. **A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia.** 3.ed. Petrópolis: Vozes, 2001. 261p.

TOMAÉL, M.I. **Redes sociais virtuais, conhecimento e inovação localizada.** Inf., v.12, n. esp., 2007. Disponível em: <www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/.../1519>. Acesso em: 09/10/2012.

TOMAÉL, M.I.; ALCARÁ, A.R.; DI CHIARA, I.G. Das redes sociais à inovação. **Ciência e Informação**, Brasília, v.34, n.2, p.93-104, maio/ago. 2005.

TRIVIÑOS, A. N. **Introdução à pesquisa em ciências sociais.** A pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 2008.

TURBAN, E.; LEE, J.; KING, D.; CHUNG, H. M. **Electronic commerce: a managerial perspective.** New Jersey: Prentice Hall, 2000. 520p.

TURNER, D.; MUÑOZ, J. **Para os filhos dos filhos de nossos filhos: uma visão da sociedade internet.** São Paulo: Summus, 2002.

TWITTER.COM. **Stop wasting your time.** Disponível em: <<http://siteanalytics.compete.com/twitter.com/>>. Acesso em: 10/10/2012.

UNESCO. **Declaração sobre a ciência e o uso do conhecimento científico:** conferência Mundial sobre Ciências, Budapeste. Budapeste: UNESCO, 1999.

VALENTE, J. A. **Liberando a mente:** computadores na educação especial. Campinas: Editora da UNICAMP, 1991.

VALENTE, J. A.; ALMEIDA, F. J. Visão analítica da informática na educação no Brasil: a questão da formação do professor. **Revista Brasileira de Informática na Educação**, Florianópolis, n.1, set. 1997.

VARGAS, H.; GOULART, E. Tecnologia, comunicação e produção cultural: o exemplo da música popular. In: CAPRINO, M. P. (Org.). **Comunicação e inovação:** reflexões contemporâneas. São Paulo: Paulus, 2008. p.161-199.

VAZ, P. Mediação e tecnologia. In: MARTINS, F. M.; SILVA, J. M. (Org.). **Genealogia do virtual:** comunicação, cultura e tecnologia do imaginário. 2.ed. Porto Alegre: Sulina, 2008. p.216-238.

VERASZTO, E.V. **Projeto Teckids:** educação tecnológica no ensino fundamental. 2004. 195f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Faculdade de Educação – UNICAMP, Campinas, 2004.

VERASZTO, E.V.; SILVA, D.; MIRANDA, N.A.; SIMON, F.O. **Tecnologia:** buscando uma definição para o conceito. 2009. Disponível em: <http://prisma.cetac.up.pt/19_Tecnologia_buscando_uma_definicao_para_o_conceito_Estefano_Veraszto_et_al.pdf>. Acesso em: 10/04/2012.

VIANA, D.H.M.; OLIVEIRA, B.M.J.F. **Redes sociais virtuais e política:** *twitters* dos vereadores de João Pessoa/PB. In: SIMPÓSIO EM TECNOLOGIAS DIGITAIS E SOCIABILIDADE. 2011. Disponível em: <<http://gitsufba.net/simposio/wp-content/uploads/2011/09/Redes-Sociais-e-Politica-twitters-dos-veredores-de-Joao-Pessoa-PB-VIANA-David-OLIVEIRA-Bernardina.pdf>>. Acesso em: 09/09/2012.

YIN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 212p.

APÊNDICES

Apêndice1 - Tweets coletados – exemplos de conteúdo que caracteriza informação

Data / Hora	Tweets coletados
USP	
Mon May 14 21:23:54 +0000 2012	Planejamento publicitário é tema de palestra na ECA http://t.co/EAVEK5QI
Mon May 14 20:33:42 +0000 2012	Semana de apoio à população ribeirinha da Amazônia http://t.co/VvGoIvzi
Mon May 14 19:19:39 +0000 2012	Mesa-redonda no IP discute Foucault e as relações de trabalho http://t.co/RqkBPgD0
Mon May 07 17:31:40 +0000 2012	Museu Paulista promove seminário Conservação de Fotografias http://t.co/FKwXGnbl
UFRJ	
WedFeb 29 16:10:10 +0000 2012	Posse do novo diretor do Coppead http://t.co/NxOMwUwP
MonFeb 27 13:43:51 +0000 2012	Falece no RJ professor Celso Guedes Pinto http://t.co/OeoGyIwc
MonFeb 27 13:41:49 +0000 2012	Construção da ponte guarda histórias curiosas http://t.co/H12mVQss
WedDec 21 12:01:29 +0000 2011	Inscrições para Workshop de Ciência e Tecnologia http://t.co/gVml7dtq
UFSC	
Mon May 14 20:30:19 +0000 2012	UFSC promove encontro internacional sobre saúde bucal http://t.co/rHXEecP6
Fri May 11 20:14:20 +0000 2012	TV UFSC reprisa a posse de Roselane e faz programação com informações da nova gestão http://t.co/ukBIFvMJ
Fri May 11 13:44:42 +0000 2012	Coletivo Kurima promove reflexões sobre o 13 de maio http://t.co/0csLcVTA
Thu May 10 11:19:12 +0000 2012	Cobertura ao vivo da posse das professoras Roselane e Lúcia http://t.co/oXGGDM1W
UFMG	
Mon May 14 16:16:06 +0000 2012	Estudantes de graduação devem se inscrever até 20 de maio para intercâmbio internacional. http://t.co/0sLcChNk
Thu May 10 19:45:06 +0000 2012	Seminário 'Desafios e perspectivas da publicação na área do Direito': http://t.co/KYVehvcG
Tue May 08 13:15:45 +0000 2012	UFMG recebe cientista que desvendou papel dos 'RNA-lixo' na genética de organismos complexos. http://t.co/ZEZK6L3J
Fri May 04 11:01:26 +0000 2012	Semana de Enfermagem debaterá jornada de trabalho, doação de órgãos e cuidados com o idoso. http://t.co/88Wpfl8k
UNB	
Thu May 10 14:40:18 +0000 2012	Metade dos votos na eleição da ADUnB já foram contados: 635. Os números preliminares informam que 1.198 professores foram às urnas.
Thu May 10 13:09:06 +0000 2012	A Comissão Eleitoral da eleição para a direção da Associação dos Docentes da UnB (ADUnB) iniciou há pouco a apuração dos votos.
Fri May 04 13:15:36 +0000 2012	Geologia recebe nota máxima do MEC http://t.co/PL2BNmGp
MonApr 30 13:19:48 +0000 2012	Pesquisador analisa legado de Celso Furtado em debates sobre a inflação http://t.co/SfmF47d0
UFF	
Thu May 10 14:46:52 +0000 2012	PROAES divulga o resultado dos programas de assistência estudantil - http://t.co/fILZrF3
Fri May 04 16:18:34 +0000 2012	UFF realiza mesa-redonda do projeto de extensão Café com RH - http://t.co/hOPRd00R
ThuApr 26 15:07:59 +0000 2012	Divisão de Capacitação e Qualificação abre cadastro para instrutores, conteudistas e tutores - http://t.co/t71O8gnB
WedApr 25 15:54:28 +0000 2012	Acesso à informação: lei põe o Brasil em novo patamar de transparência pública - http://t.co/H62Y07KZ
UFPA	

ThuApr 26 15:06:27 +0000 2012	Diretório Central dos Estudantes da UFPA elege novos dirigentes: http://t.co/X1jE6dKS . Vote vc também! É até amanhã!
Thu May 10 18:49:52 +0000 2012	Especialização em Agriculturas Amazônicas e Desenvolvimento Agroambiental. Acesse o edital para mais informações: http://t.co/5E1pSy6K
Tue May 08 12:40:04 +0000 2012	I Seminário de Estudos Clássicos e Filosofia Antiga nos dias 11, 12 e 13 de junho. Mais informações: http://t.co/2nq510gv
Thu May 03 19:30:42 +0000 2012	Pós-Graduação em Odontologia: Seleção ao Curso de Mestrado. Leia o Edital: http://t.co/90csvVbD
UNESP	
TueApr 10 15:21:33 +0000 2012	Em alta, engenheiro ambiental diagnostica e soluciona problemas nos recursos naturais http://t.co/WJQxvhkn
WedApr 18 12:36:41 +0000 2012	Mulheres e álcool: perigo crescente: Estudo com mais de 1.500 alunos comprova consumo expressivo de bebida entre... http://t.co/xqu57Ypu
Mon May 14 13:02:44 +0000 2012	Pesquisa que traça perfil genético de bactéria do rúmen bovino recebe prêmio para jovens cientistas http://t.co/LPb2HStw .
Tue May 08 12:59:44 +0000 2012	Colégio Técnico Industrial de Bauru leva cinco medalhas de ouro em olimpíadas de matemática e física http://t.co/BJkyQdwF
UFG	
TueApr 10 15:21:33 +0000 2012	Em alta, engenheiro ambiental diagnostica e soluciona problemas nos recursos naturais http://t.co/WJQxvhkn
WedApr 18 12:36:41 +0000 2012	Mulheres e álcool: perigo crescente: Estudo com mais de 1.500 alunos comprova consumo expressivo de bebida entre... http://t.co/xqu57Ypu
Mon May 14 13:02:44 +0000 2012	Pesquisa que traça perfil genético de bactéria do rúmen bovino recebe prêmio para jovens cientistas http://t.co/LPb2HStw .
Tue May 08 12:59:44 +0000 2012	Colégio Técnico Industrial de Bauru leva cinco medalhas de ouro em olimpíadas de matemática e física http://t.co/BJkyQdwF
UFPR	
WedApr 11 18:12:10 +0000 2012	A UFPR também está no <i>Facebook</i> https://t.co/Tes8A3IM
Thu May 03 17:53:21 +0000 2012	Assembleia Legislativa vai comemorar os 100 anos da UFPR http://t.co/msOw6VNo
WedDec 14 13:50:20 +0000 2011	Dilma Rousseff reúne reitores das Ifes em Brasília http://t.co/PenlBdwr
Mon Jan 16 16:35:16 +0000 2012	Educação indígena: Escola baiana cultiva tradições e a autoafirmação dos alunos http://t.co/OfcaQnBF
UFMS	
MonAug 23 15:00:19 +0000 2010	Presidente Lula inaugura câmpus de Ponta Porã
TueAug 17 20:27:17 +0000 2010	Acadêmico promove conferência sobre História Regional de MS
FriAug 13 14:49:37 +0000 2010	II Simpósio de Células-Tronco acontece em setembro
MonAug 09 13:59:10 +0000 2010	Processo Seletivo de Monitoria tem prazo prorrogado
UFPB	
Mon May 07 20:42:56 +0000 2012	Encontro discute pesquisas relacionadas à mulher brasileira: http://t.co/6za1Kpd7
Wed May 02 17:17:07 +0000 2012	Seminário da Rede UNIVERSITAS/Br será em João Pessoa: http://t.co/s5b6ysK7
FriApr 20 19:10:33 +0000 2012	Pesquisas em botânica medicinal debatidas na UFPB: http://t.co/EogTc1PO
Tue Mar 27 19:03:12 +0000 2012	Centro de Educação vai sediar Seminário Universitas/BR 2012. http://t.co/J9Pn6ilr
UFSCAR	
Tue May 08 17:31:23 +0000 2012	Campus Sorocaba prorroga, até 16/5, inscrições para seleção de estagiários para atuar na assessoria de comunicação. http://t.co/ad04D4MZ
Mon May 07 18:57:59 +0000 2012	Seminário do Programa de Pós-Graduação em Sociologia acontece entre os dias 7 e 9 de maio. http://t.co/MGOnuHQo

FriApr 27 19:01:19 +0000 2012	Abertas as inscrições para os cursos de microscopia eletrônica de varredura e transmissão oferecidos pelo DEMa. http://t.co/PveVJMAY
ThuApr 26 17:55:00 +0000 2012	Blog Viagens da Laura, da UFSCar, concorre a prêmio internacional. Público escolherá o vencedor e o voto é diário em http://t.co/g02ZczCW

Apêndice2 – Tweets coletados – exemplos de conteúdo que caracteriza conversação

Data / Hora	Tweets coletados
USP	
Fri May 11 19:07:45 +0000 2012	@FEAUSPcomunica Obrigado. Já retiramos o evento.
Tue May 08 12:21:37 +0000 2012	@JanePaxeco We suggest you visit our International Office for more information about tuition http://t.co/VZTtmy48
Mon May 07 17:57:03 +0000 2012	@D1egoazevedo Sugerimos que entre em contato com a seção de alunos do curso de RI através do site http://t.co/4ZYyD4Wi
UFRJ	
ThuDec 22 13:16:10 +0000 2011	@ra_faeloliveira Pelo mesmo telefone passado, você obtém essa resposta.
ThuDec 22 13:07:44 +0000 2011	@oians Solicitamos fazer contato com Coordenação de Acesso pelo telefone (21) 2598-9430. Obrigado.
WedDec 21 11:59:33 +0000 2011	@rafaelsandrini Faça contato coma Coordenação de Acesso pelo fone (21) 2598-9430.
UFSC	
Mon May 14 17:19:11 +0000 2012	@GiovanniMaselli olá! A divulgação do edital de vagas disponíveis para transferências e retornos, semestre 2012/2 será feita dia 18/05.
Thu May 10 19:37:52 +0000 2012	@_usesomebody olá! Para essa informação por gentileza entre em contato com a coordenação do seu curso.
Thu May 03 16:43:57 +0000 2012	@samanthanndrade por gentileza entre em contato com o @prevestufsc para essa informação.
UFMG	
MonApr 30 22:46:41 +0000 2012	@Uoly verifique, por favor, os contatos dele neste <i>link</i> http://t.co/FdK2F4wR
MonApr 23 16:45:01 +0000 2012	@geninrafael De acordo com a Copeve, a documentação comprobatória deve ser postada até hoje, 23 de abril. Veja: http://t.co/f48ruqIK
WedApr 18 13:07:16 +0000 2012	@ninarocha Agradecemos o alerta. Vamos corrigir!
UNB	
Thu May 03 19:11:37 +0000 2012	Prezada @Foolishnana, para informações sobre o vestibular de 2012, acesse http://t.co/XTtdNjSw . Obrigado pelo contato
ThuApr 26 20:43:49 +0000 2012	caro professor @paulocmsilva, houve apenas um aparte de Gilmar Mendes ao voto de Peluso. Este segundo é quem vota no momento. Retificamos
ThuApr 26 19:12:19 +0000 2012	@VladimirAugusto o portal G1 transmite ao vivo: http://t.co/0NwgdvyH . Também a TV Justiça: http://t.co/9AuB2WGg
UFPA	
Wed May 09 18:01:00 +0000 2012	@condebruna Entre em contato com a sua Faculdade.
Thu May 03 18:21:52 +0000 2012	@joao10 Sim. A previsão é para o segundo semestre.
Fri May 04 18:56:57 +0000 2012	@sousa_ericks ;)
UNESP	
Thu May 03 21:19:54 +0000	@LucasMAESTER @governosp Olá Lucas, vc poderia me enviar seu endereço de e-mail? Grata

2012	
TueApr 17 13:22:56 +0000 2012	@F_Martins_ Confira a lista de cursos oferecidos na matéria
WedApr 18 12:47:53 +0000 2012	@PauloFlatland Pode, sim
UFG	
MonApr 23 12:27:50 +0000 2012	@Anyely10, você tem que consultar no sistema, pois o local de prova está acessível somente ao candidato.
Wed Mar 28 14:43:10 +0000 2012	@ffreitasb, vamos investigar e te damos uma resposta.
Fri May 04 19:33:27 +0000 2012	@GabriellViictor, bom, vamos lá: qual a sua dúvida?
UFPR	
Fri May 04 18:17:17 +0000 2012	@AmandaCamnpos Olá. A data do vestibular 2013 ainda não saiu. Atualizações sobre o vestibular ocorrem na página do NC http://t.co/tVxsafaA
FriApr 27 19:00:15 +0000 2012	@Digo_Via_Crucis Olá, Rodrigo. Também estamos aguardando essa confirmação. Mas o calendário acadêmico não prevê o recesso.
WedApr 25 20:10:29 +0000 2012	@gabrielgeorge_ Não há idade mínima, Gabriel, o concurso é aberto para profissionais e estudantes. O regulamento está disponível no site
UFPB	
Fri May 11 17:27:36 +0000 2012	@RavenaGomes_ Olá, Ravena, você pode emitir uma declaração na coordenação de seu curso.
Mon Mar 26 20:47:09 +0000 2012	@adalberto95 Olá, Adalberto, é somente para alunos da escola pública. Leia a matéria: http://t.co/aGbpdwVF
Fri Mar 16 20:09:48 +0000 2012	@Wannabecomensal A UFPB não oferece o serviço de solicitação de carteiras de estudante.

Apêndice3 – *Tweets* coletados - exemplos de conteúdo que caracteriza divulgação de notícias

Data / Hora	<i>Tweets coletados</i>
<i>USP</i>	
Thu May 03 17:47:35 +0000 2012	Pesquisadoras do IP lançam livro
<i>UFRJ</i>	
TueDec 06 18:58:37 +0000 2011	@luizzampar Faça contato, por favor, com a Coordenação do Acesso pelo telefone (21) 2598-9430
<i>UFSC</i>	
Thu May 10 14:04:04 +0000 2012	Cine Jaguatirica apresenta documentário
<i>UFMG</i>	
ThuApr 26 18:07:39 +0000 2012	Hoje, a mostra 'O Cinema e o Livro' traz Madame Bovary de Claude Chabrol, adaptação do romance de Gustave Flaubert. Às 19h, no @ccultufmg.
<i>UNB</i>	
Thu May 10 15:34:33 +0000 2012	Eleição da ADUnB: na Faculdade de Direito, Chapa 1 levou 27 votos; Chapa 2 ficou com 12.
<i>UFPA</i>	
Wed May 02 18:35:14 +0000 2012	Confira até o dia 27 de maio a exposição
<i>UNESP</i>	
Wed May 09 14:14:15 +0000 2012	Envie questões p/ o autor do e-book
<i>UFG</i>	
Wed May 09 14:14:15 +0000 2012	Envie questões p/ o autor do e-book
<i>UFPR</i>	
WedApr 18 19:48:25 +0000 2012	Comemoração de abril dos 100 anos da UFPR terá abertura da exposição

<i>UFMS</i>	
MonNov 08 11:30:50 +0000 2010	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome seleciona projetos de inclusão produtiva
<i>UFPB</i>	
Fri Mar 30 17:25:04 +0000 2012	@VauRodrigues_JP Olá, em alguns pontos como na área do Centro de Vivencias e DCE. Procure saber no departamento ou coordenação de seu curso.
<i>UFSCAR</i>	
Mon Mar 12 17:01:09 +0000 2012	DAC realiza atividade de extensão

Apêndice 4- *Tweets* coletados - exemplos de conteúdo que caracteriza informações compartilhadas

Data / Hora	<i>Tweets coletados</i>
<i>USP</i>	
Thu May 03 22:21:27 +0000 2012	Evento aborda reuso da água na América Latina http://t.co/n6S9O4UU
<i>UFRJ</i>	
MonDec 05 12:55:43 +0000 2011	Intercâmbio em debate http://t.co/hoLKfbMN
<i>UFSC</i>	
Wed May 09 16:50:45 +0000 2012	Reitora e vice-reitora concedem primeira coletiva à imprensa nesta sexta http://t.co/SAHTdRWR
<i>UFMG</i>	
Thu May 10 12:42:15 +0000 2012	Rock, cultura psicodélica e radicalismo político. Palestra na Fafich amanhã às 10h30 http://t.co/rWfRLh1b
<i>UNB</i>	
Thu May 10 16:23:25 +0000 2012	Veja aqui fotos da apuração dos votos da eleição para a diretoria da ADUnB: http://t.co/HVRndQ36
<i>UFF</i>	
Mon May 07 15:56:24 +0000 2012	Instituto de Letras e Editora da UFF lançam livros - http://t.co/YoWR9oLb http://t.co/Sr76mBlg
<i>UFPA</i>	
WedApr 25 19:00:00 +0000 2012	Empresa Júnior de Informática: Cursos de Informática com inscrições abertas. Mais informações: http://t.co/b0qxr8XL
<i>UNESP</i>	
WedApr 18 14:01:50 +0000 2012	Unesp promove olimpíada de inovação sobre energias renováveis http://t.co/NfjQ5t2w
<i>UFG</i>	
Mon Mar 12 15:04:11 +0000 2012	Abertas inscrições para curso Aluno Integrado, destinado a estudantes do ensino médio http://t.co/UY7uy7os
<i>UFPR</i>	
Wed May 09 19:04:10 +0000 2012	Curso de Odontologia oferece cirurgia de implante para a comunidade http://t.co/nNi4fRBB
<i>UFPB</i>	
Tue May 08 17:42:56 +0000 2012	Servidores da UFPB paralisam atividades por dois dias: http://t.co/K4cNrHHI
<i>UFSCAR</i>	
MonFeb 27 17:49:36 +0000 2012	PPGFI organiza minicurso sobre as críticas contextualistas do ceticismo com o professor Jean-Philippe Narboux. http://t.co/taSbcxPw

Apêndice5- *Tweets* coletados – exemplos de conteúdo que caracteriza tipos de *Links*

Data / Hora	<i>Tweets coletados</i>
<i>USP</i>	
Mon May 14 19:08:50 +0000 2012	Livraria da Vila lança livro com artigos de professores da FFLCH http://t.co/uXEJLLZe
<i>UFRJ</i>	
TueDec 06 14:33:08 +0000 2011	Labdop ganhará novo prédio http://t.co/S3IzW8VK
<i>UFSC</i>	
Mon May 14 17:13:43 +0000 2012	Olá @vollkopf! Por gentileza envie um e-mail com sua dúvida para o endereço semanadeletrasce@gmail.com .
<i>UFMG</i>	
Thu May 10 12:30:08 +0000 2012	Queda de idosos palestra na @medicinaufmg na segunda-feira, 14. http://t.co/E347jliL
<i>UNB</i>	
WedApr 25 19:44:38 +0000 2012	Leia em http://t.co/7Oh37HmS a defesa da Universidade de Brasília sobre o sistema de cotas.
<i>UFF</i>	
Tue May 08 23:44:09 +0000 2012	Reitor da UFF participa em Brasília de posse de três reitoras - http://t.co/9FloBDtQ
<i>UFPA</i>	
Wed May 02 14:35:05 +0000 2012	O curso de Especialização em Pediatria-2012 do ICS/UFPA está com inscrições abertas. Mais informações: http://t.co/8qZh6SVo
<i>UNESP</i>	
Wed May 09 12:20:16 +0000 2012	Memória do período da ditadura militar é capa do Jornal Unesp: Edição debate também a carreira de assistente soc... http://t.co/OcTF9Nwc
<i>UFG</i>	
TueApr 17 14:18:02 +0000 2012	Muitas fotos do Espaço das Profissões na nossa fanpage no <i>Facebook</i> , confira! http://t.co/5gvIe0Zw
<i>UFPR</i>	
Fri Jan 06 20:14:23 +0000 2012	Conheça o novo Portal UFPR.br http://t.co/70hKbYFF
<i>UFPB</i>	
Wed Mar 28 19:37:07 +0000 2012	Progep divulga selecionados para curso de capacitação. http://t.co/mj0VvHu8
<i>UFSCAR</i>	

Fri Mar 02 14:22:33 +0000 2012	Revista Olhar, elaborada pelo CECH da UFSCar, recebe trabalhos para suas próximas publicações. http://t.co/vABPHdZc
-----------------------------------	--

Apêndice 6- *Tweets* coletados - exemplos de conteúdo que caracterizam o caminho de *Links*: rede social, site e outros.

Data / Hora	<i>Tweets coletados</i>
<i>USP</i>	
Fri May 11 14:31:07 +0000 2012	@rosajg Sugerimos que visite o site da Vice-Reitoria Executiva de Relações Internacionais da USP http://t.co/xKhkCfay
<i>UFRJ</i>	
MonDec 05 12:53:30 +0000 2011	@mrwinter_ Não!
<i>UFSC</i>	
Mon May 14 11:02:24 +0000 2012	Cineclube Rogério Sganzerla realiza Mostra Abel Ferrara http://t.co/IId3S8O0
<i>UFMG</i>	
Fri May 11 22:21:07 +0000 2012	Debate sobre papel de vanguarda dos museus abre Semana dos Museus no @EspacoTUC. Amanhã, às 11h. http://t.co/wkx0946y
<i>UNB</i>	
Mon May 14 15:30:33 +0000 2012	@unbsecom Ajude-nos a divulgar! Atendimento Nutricional: Ambulatório 2-HUB. Terça à Sexta, 8 as 18h. Tel:3307-1516 ou 3448-5295
<i>UFF</i>	
Fri Mar 30 18:26:51 +0000 2012	Ônibus, moradias e bolsas: alunos da UFF recebem atendimento de qualidade- http://t.co/k52fbTGf http://t.co/CfeFvtam
<i>UFPA</i>	
Thu May 03 12:26:19 +0000 2012	@joao10 O Mobex normalmente acontece no segundo semestre, aguarde :)
<i>UNESP</i>	
Mon May 07 14:45:35 +0000 2012	Unesp cria mestrado em Educação Sexual do Brasil http://t.co/0NSwSbbW via @estadao
<i>UFG</i>	
Fri May 04 17:32:50 +0000 2012	Participe da X Semana Agronômica, que acontecerá entre dias 21 e 25 de maio no Câmpus Jataí da @ufg_oficial http://t.co/NgjL50MD
<i>UFPR</i>	
Fri Jan 06 19:26:48 +0000 2012	Entra em contato com o Núcleo de Concursos: http://t.co/tcX3CFey @jhn_51 @UFPR perdi o numero de inscrição, como faço?
<i>UFPB</i>	
Tue Mar 13 17:28:43 +0000 2012	@MeiraMichelly Olá, Michelly, mais informações sobre o curso pré-vestibular na matéria: http://t.co/0MOJIV81

UFSCAR

Mon Mar 05 19:22:18
+0000 2012

Grupo vocal Madrigal UFSCar realiza seleção de novos integrantes. Inf.:
janeborges@ufscar.br

Apêndice 7- *Tweets* coletados – exemplos de informação compartilhado com o *retweets*

Data / Hora	<i>Tweets coletados</i>
<i>UFRJ</i>	
WedFeb 29 16:11:14 +0000 2012	RT @pesquisafapesp: Fibra óptica é usada para monitoramento remoto de equipamentos de usinas hidrelétricas http://t.co/cT2OC5Xt
<i>UFMG</i>	
Wed May 09 16:25:25 +0000 2012	RT @ijuniorufmg: Palestra sobre Direito Digital Aplicado à TI. Amanhã, dia 10,14h, auditório 3, ICEx. http://t.co/gQ0LeZNh
<i>UFPA</i>	
Thu May 03 18:27:44 +0000 2012	RT @ica_ufpa: Atenção estudantes de Cinema e Audiovisual: o envio dos currículos deve ser realizado até HOJE (03.05)! http://t.co/Z1kDa6Wr
<i>UNESP</i>	
Mon May 07 12:59:52 +0000 2012	Fique ligado! RT @g1vestibular: Unesp recebe até quinta-feira (10) inscrição para o vestibular de junho http://t.co/5iXAe9Zj
<i>UFPR</i>	
Mon Jan 23 18:41:44 +0000 2012	O @dceufpr está organizando comitiva RT A @ImprensaEBC prepara cobertura do Fórum Social Temático 2012. Saiba mais - http://t.co/bXhG36z4
<i>UFPB</i>	
Fri Mar 16 20:01:00 +0000 2012	RT @UFPBoficial Biblioteca Central oferece novos serviços aos usuários. http://t.co/5exdyfIP

Apêndice 8 - Funções da Universidade com exemplos de *Tweets*

Função	Exemplos de alguns temas que foram observados	Universidades	Exemplo de <i>Tweets</i> das universidades publica
Ensino	Professor	UNB	Wed May 02 19:27:13 +0000 2012 Professor Cícero Lopes, diretor da FAV, sugere que grupos políticos troquem certezas por dúvidas http://t.co/vDTk7eRY
	Aula	UFG	TueApr 10 19:45:41 +0000 2012 Amanhã (11/04): Aula inaugural do Doutorado Interinstitucional em Administração UNB/UFG http://t.co/38QQEIIp
	Divulgação de professor	UFPB	Fri May 04 20:18:09 +0000 2012 Professor de literatura da UFPB lança livro de ensaios: http://t.co/HCOxcJ8L
	Mesa	UFPA	Fri May 04 17:00:50 +0000 2012 Campesinato na Amazônia é assunto de Mesa-Redonda, dia 8 de maio. Mais informações: http://t.co/OgNX9prZ
	Palestra	UFMG	MonApr 30 12:34:57 +0000 2012 Palestra vai abordar integração entre arquitetura da informação, usabilidade e acessibilidade. http://t.co/pCclF4Xr
	Aluno/Estudante	UFF	Mon May 14 18:38:21 +0000 2012 UFF oferece curso gratuito de MBA em Gestão Empreendedora para alunos e diretores de escolas - http://t.co/DESuaBh3
	Informações Educacionais	UFPA	Wed May 09 14:50:09 +0000 2012 Grupo de Geografia promove passeio turístico pelo Centro Histórico de Belém no sábado. Mais informações: http://t.co/G5npTb85
Pesquisa	Seminário	USP	Mon May 14 20:35:47 +0000 2012 ECA recebe seminário sobre pesquisa http://t.co/iB4JPFQO
	Jornada	UFSCAR	Fri May 04 17:02:34 +0000 2012 DCI realiza II Jornada sobre Trabalhos Acadêmicos e Científicos de 8 a 10 de maio. Inscrições pelo site http://t.co/oMBD0ogD
	Projeto	UFF	Fri May 11 14:25:11 +0000 2012 Iacs vai realizar projeto de cooperação com a África -

			http://t.co/hXIPChzv
	Participação em pesquisa	UFG	Fri Mar 16 15:43:09 +0000 2012 Pesquisa da Escola de Engenharia Civil da UFG recebe Prêmio Odebrecht de Desenvolvimento Sustentável - http://t.co/whLmr0QA
	Simpósio	UFRJ	WedFeb 29 16:08:19 +0000 2012 Simpósio sobre ensino de Didática http://t.co/SaLkl2BZ
	Pesquisador	UFSC	Fri May 11 21:39:20 +0000 201 Pesquisadores e índio Ticuna promovem diálogo sobre culturas na UFSC http://t.co/zXhplBAT
	Tecnologia	UFPB	Mon May 14 17:42:32 +0000 2012 /Lavid apresenta tecnologias em TV e cinema na Virada Digital: http://t.co/1SSmXKfZ
	Divulgação em pesquisa	UNESP	Mon May 14 13:02:44 +0000 2012 Pesquisa que traça perfil genético de bactéria do rúmen bovino recebe prêmio para jovens cientistas http://t.co/LPb2HStw .
Extensão	Inauguração	UFMS	WedJul 21 19:02:44 +0000 2010 UFMS inaugura novas instalações da EAD
	Informativo	UFG	Tue Mar 27 17:42:01 +0000 2012 Hoje, 27/03, transmissão das colações de grau Câmpus Jataí: História, Matemática e Química http://t.co/JEtXSCgQ
	Lançamento	UPPB	Tue May 08 17:43:43 +0000 2012 Professores lançam livro digital sobre Educação Ambiental: http://t.co/JOyypaku
	Evento	UFSCAR	Mon May 14 17:12:28 +0000 2012 Nos dias 15 e 16 de maio, amanhã e quarta-feira, a UFSCar realiza o evento Universidade Aberta no campus São Carlos. http://t.co/Qfj1kQDV
	Divulgação em extensão	UFMS	MonJul 26 18:20:01 +0000 2010 Observação noturna com telescópio é uma das atrações do Festival de Inverno de Bonito
	Comemoração	UFPR	MonDec 05 15:01:33 +0000 2011 Jantar de Confraternização reúne comunidade universitária nesta terça-feira http://t.co/UyVyQsyG
	Exposição	UFPA	Tue May 01 14:50:11 +0000 2012 Exposição de Arqueologia reúne acervo tapajônico, de 18 de abril a 20 de maio. Leia mais:

			http://t.co/BrpjnWF9
--	--	--	---