



XIX COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA

Universidade e Desenvolvimento Sustentável: desempenho acadêmico e os desafios da sociedade contemporânea

Florianópolis | Santa Catarina | Brasil
25, 26 e 27 de novembro de 2019
ISBN: 978-85-68618-07-3



DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS CURSOS SUPERIORES NA INTERNET: ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE EDUCAÇÃO SUPERIOR DE SANTA CATARINA

Felipe Cintra Nunes Braga
Instituto Federal de Santa Catarina
felipecintra@ifsc.edu.br

Rogério Da Silva Nunes
Universidade Federal de Santa Catarina
rogerio.sn@ufsc.br

Alexandre Moraes Ramos
Universidade Federal de Santa Catarina
amrrms@gmail.com

RESUMO

A internet tornou-se o principal meio pelo qual as instituições de ensino superior divulgam seus cursos. Uma série de exigências legais foram sendo criadas no âmbito dos órgãos de regulação do ensino no Brasil na tentativa de qualificar a divulgação dessas informações de oferta. Com base em estudo bibliográfico e documental foram levantados tais requisitos e confrontados, de maneira qualitativa, com os achados nos *sites* das instituições federais de ensino superior do Estado de Santa Catarina. Os resultados revelam o não cumprimento de boa parcela dos requisitos, sobretudo aqueles que estão associados diretamente às informações dos cursos. A análise comparativa revelou que as instituições possuem situações similares de atendimento ou não atendimento dos requisitos, todavia, que boas soluções poderiam ser replicadas como forma de qualificar a comunicação com os públicos. Algumas das exigências legais aparentam estar dissonantes dos fatores que são efetivamente relevantes para a escolha dos cursos ou das instituições de ensino, conforme comparativo com estudos anteriores.

Palavras-chave: comunicação; instituições de ensino superior; sites; regulação.

1 INTRODUÇÃO

As organizações contemporâneas deparam-se com desafios de um mundo global e interdependente, cujos fenômenos mais significativos são as transformações aceleradas e pronunciadas (DRUMMOND, 2010).

No contexto das instituições de ensino superior, Maringe e Gibbs (2009) enfatizam a necessidade de que se construam relações cada vez mais estreitas entre a instituição e seus públicos. Numa sociedade centrada na internet, estar presente no espaço virtual passou a ser pré-requisito para construção deste tipo de relação (CASTELLS, 1999).

Segundo a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE (2016), a propagação tecnológica e digital está transformando o dia a dia das populações, fazendo com que os processos de acesso à informação e de geração de conhecimento assumam uma nova dinâmica.

No Brasil, de acordo com Comitê Gestor da Internet no Brasil (2016), 33,2 milhões de casas estão conectados à rede mundial de computadores, o que representa aproximadamente 51% do total de domicílios existentes. Em termos populacionais, o Comitê Gestor da Internet no Brasil (2016) aponta que 58% dos brasileiros com 10 anos ou mais estão acessando a internet.

De acordo com Recuero,

[...] mais do que permitir aos indivíduos comunicar-se, [a internet] amplificou a capacidade de conexão, permitindo que redes fossem criadas e expressas nesses espaços: as redes sociais mediadas pelo computador (2009, p. 16).

Neste sentido, os websites institucionais passaram a assumir um papel crescente, constituindo-se como meio preponderante para que os interessados conheçam e procurem as instituições de ensino (CARNEIRO, SIMÕES e FILIPE, 2013; SILVA, et al., 2011). A empreitada comunicacional na internet:

[...] virou obrigação para uma IES e o primeiro passo costuma ser a criação de um site institucional. Mas essa ação simples é dificultada pela ampla complexidade dos públicos das IES, que fazem do site uma ferramenta com múltiplas funções, observadas por diferentes atores, e de preferência cumplice de muitas expectativas. O site deve dar visibilidade à Instituição, mostrar os seus diferenciais, divulgar os seus serviços. (SCAFF, 2012, p. 14).

As instituições têm buscado vencer essa dificuldade orientando a construção de seus *sites*¹ para o público que é mais dependente deste meio para a obtenção de informações dos cursos que ofertam: os potenciais candidatos a aluno (SILVA, et al., 2011). Estudo de Zambon e Giuliani (2015) aponta que não apenas o contato inicial, mas a tomada de decisão por uma determinada instituição de ensino é hoje fortemente influenciada pelas informações que são encontradas na internet.

Ser capaz de compreender o que busca esse público é, portanto, a chave para o sucesso na construção desses espaços virtuais. De acordo com Garlet (2016), o conteúdo que é veiculado nos websites está diretamente relacionado com a percepção de confiança e geração de uma imagem positiva das instituições de ensino.

Os processos de credenciamento institucional, autorização e reconhecimento de cursos superiores, inclusive, apresentam exigências relacionadas à divulgação de informações dos

¹ A orientação da integralidade dos conteúdos de um site para seus públicos e a inserção de ferramentas de relacionamento, de maneira estruturada, são as características de tipos específicos de sites: os portais. (RODRIGUES, 2005).

cursos pelas instituições de ensino em seus sites (BRASIL, 2006). Mais recentemente, a própria LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação (BRASIL, 1996) foi alterada, e nela também passaram a constar conteúdos com publicação requerida por Lei (BRASIL, 2015a).

Na ausência de estudos que consigam ranquear a relevância dessas informações exigidas legalmente – o que segundo Garlet (2016) poderia também auxiliar no desenvolvimento dos sites institucionais – essas informações devem ser interpretadas pelas instituições de ensino superior como conteúdo mínimo.

Em se tratando de instituições públicas, frisa-se que a significativa autonomia adicional da qual tais entes gozam (BRASIL, 2015b), confere importância ainda maior para a observância destas exigências, sobretudo para aquelas que estão diretamente relacionadas com o Sistema Federal de Ensino, denominadas IFES - Instituições Federais de Educação Superior² (BRASIL, 1995; 2008; 2012). A natureza pública, em si, enseja um cuidado especial com a divulgação das informações e conteúdos, na perspectiva da transparência pública (BRASIL, 2011).

É diante dessa conjuntura que emerge a questão-problema deste estudo: como as IFES estão divulgando em seus sites as informações, dos cursos superiores que ofertam?

Com o objetivo geral de verificar como está ocorrendo essa divulgação, apresentam-se os seguintes objetivos específicos:

- Relacionar as informações cuja divulgação nos sites das IFES é legalmente exigida pelos órgãos reguladores;
- Investigar quais das informações legalmente exigidas pelos órgãos reguladores apresentam-se no site das IFES de Santa Catarina;
- Comparar o atendimento dos requisitos pelas diferentes IFES de Santa Catarina.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 COMUNICAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO

A comunicação é atividade inerente às organizações, quaisquer que sejam. Esse caráter está diretamente relacionado com a presumível necessidade de sustentabilidade e longevidade que as organizações têm, pois, de acordo com Kunsch:

Interdependentes, as organizações têm de se comunicar entre si. O sistema organizacional se viabiliza graças ao sistema de comunicação nele existente, que permitirá sua contínua realimentação e sua sobrevivência [...]. Daí a imprescindibilidade da comunicação para uma organização social. (2003, p. 69).

Maringe e Gibbs (2009) apontam que no campo da comunicação, as instituições, em geral, ainda carecem de contextualização, isto é, falta compreender o mundo que as cerca para que possam desenvolver uma comunicação mais assertiva e alinhada com o objetivos organizacionais. Para que a comunicação organizacional alcance seus objetivos é necessário que seja:

entendida como elemento de caráter estratégico para a gestão e a administração das organizações modernas, [pois] representa um importante canal de troca de informações e relacionamento entre o ambiente interno das empresas e o mundo exterior a elas: seus públicos, o mercado e a sociedade em geral. É a comunicação,

² Recentemente, em virtude de dívidas, as denominadas universidades comunitárias - que são instituições para as quais tem havido considerável debate acerca do caráter efetivo, se público ou privado – iniciaram movimento de adesão ao Sistema Federal de Ensino (UNOESC, 2016). Clarifica-se que neste trabalho o escopo de IFES compreende apenas aquelas que estão sob o controle direto ou autárquico do Governo Federal.

via de regra, que viabiliza a construção da cultura organizacional e da identidade corporativa, e que permite que as organizações gerem no ambiente externo uma imagem institucional coerente e competitiva (COLNAGO, 2006, p. 1).

Esta visão estratégica da comunicação é, justamente, a capacidade de perceber que não basta o cumprimento de tarefas, a operacionalização, daquilo que se espera da comunicação: escrever um *release* para os jornais, atender à imprensa, operacionalizar um evento, veicular um anúncio etc. Para Nassar,

a Comunicação Organizacional é meta-organizacional. Ela acontece, é desenhada em um ambiente relacional, enredado, em que a empresa ou instituição não é mais o centro, mas é co-participante. A organização não tem mais o poder de dizer que quer ser percebida de uma forma ou de outra, partindo-se de uma área de comunicação ou de gestão. A organização será aquilo que a rede relacional perceber; será aquilo que é produzido por um processo de negociações, alicerçado num ritual dialógico (2007, p. 41)

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC) foi pioneiro ao elaborar documento norteador para a comunicação no plano estratégico, a Política de Comunicação do IFSC (2013). A maneira como as IFES perceberam essa necessidade é assim descrita:

Gradativamente, as instituições educacionais vêm percebendo a necessidade de promover a inclusão social e compartilhar o saber, assumindo que a tarefa de educar não se restringe à mera transmissão de informações e conhecimentos, mas incorpora um compromisso com a realização pessoal e profissional dos educandos. Em virtude desse modelo, instauram-se condições para que a comunicação entre as instituições de ensino e os seus públicos estratégicos (alunos e seus familiares, setor produtivo, grupos representativos da sociedade civil, dentre outros) coloque-se em um novo patamar, legitimando-se definitivamente como essencial para fortalecer o debate democrático e consolidar o papel da educação como indutora da inserção e da ascensão social e para o desenvolvimento do país (IFSC, 2013, p. 32).

2.2 ACESSO À INFORMAÇÃO

O direito ao acesso à informação está previsto no inciso XXXIII, Art. 5º da Carta Magna:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988).

Mais recentemente, esse direito desdobrou-se por meio da Lei de Acesso à Informação - 12.527/2011 (LAI). A legislação não apenas deu conta de regulamentar o direito previsto na Constituição, mas muito especialmente deu ênfase à necessidade de publicização dos serviços, indicadores e estatísticas de todos os entes públicos, nas três esferas - federal, estadual e municipal (BRASIL, 2011).

A transparência ativa é o principal diferencial que a LAI tenta impor em relação ao que era praxe anteriormente. A partir dessa visão, a administração pública, seja ela direta, autárquica ou fundacional, fica orientada a promover a divulgação das informações por iniciativa própria, ou seja, sem que necessariamente seja provocada, por meio de solicitação do cidadão ou de outro órgão qualquer (BRASIL, 2017).

2.3 INFORMAÇÕES DE CURSOS SUPERIORES COM DIVULGAÇÃO EXIGIDA

A LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação, com a redação alterada a partir da Lei 13.168/2015, exige que as instituições de ensino, antes do início de cada período letivo, divulguem “os **programas dos cursos** e demais **componentes curriculares**, sua **duração**, **requisitos**, **qualificação dos professores**, **recursos disponíveis** e **critérios de avaliação** [...]” (BRASIL, 2015a; grifos nossos). Também segundo a referida legislação, tais informações devem constar “em página específica na internet no sítio eletrônico oficial da instituição de ensino superior”, obedecido o seguinte:

- a) toda publicação a que se refere esta Lei deve ter como **título “Grade e Corpo Docente”**;
- b) a **página principal da instituição** de ensino superior, bem como a página da oferta de seus cursos aos ingressantes sob a forma de vestibulares, processo seletivo e outras com a mesma finalidade, deve conter a **ligação desta com a página específica** prevista neste inciso;
- c) caso a instituição de ensino superior não possua sítio eletrônico, deve criar **página específica** para divulgação das informações de que trata esta Lei;
- d) a página específica deve conter a data completa de sua **última atualização**[...] (BRASIL, 2015a; grifos nossos).

A mesma legislação aponta, ainda, a **periodicidade mínima de atualização** para as informações requeridas, de acordo com a duração programada das disciplinas ou sempre que houver alteração do corpo docente; obrigatoriedade de inserção de link para a página que contém essas informações em toda e qualquer propaganda veiculada pela instituição de ensino e; divulgação de lista contendo **todos os cursos ofertados pela instituição de ensino** (BRASIL, 2015a; grifos nossos).

Anteriormente a essa alteração na LDB, o MEC já havia editado a Portaria de nº 2.864 de 24 de agosto de 2005, regulamentando os elementos obrigatórios nos sites das instituições de ensino, para o caso da divulgação de cursos superiores: corpo docente, grade curricular do curso, informações sobre a infraestrutura (incluindo salas de aula, laboratórios, biblioteca – inclusive acervo), informações sobre a coordenação vigente, resultados obtidos na última avaliação do curso pelo MEC, ato de reconhecimento do curso (se houver), além dos valores de taxas e mensalidades com as respectivas formas de reajuste (BRASIL, 2005, grifos nossos). Mesmo com a publicação da Lei 13.168/2015, tal Portaria permanece vigente.

Os processos de credenciamento institucional, autorização e reconhecimento de cursos também apresentam exigências relacionadas à divulgação das informações dos cursos pelas instituições de ensino (BRASIL, 2006). A Portaria Normativa nº40 de 12 de dezembro de 2007, apresenta em seu Art. 32 o rol das informações mínimas a serem disponibilizadas pelas instituições, tratando inicialmente de elencar aquilo que obrigatoriamente precisa estar na secretaria dos alunos:

Art. 32. Após a autorização do curso, a instituição compromete-se a observar, no mínimo, o padrão de qualidade e as condições em que se deu a autorização, as quais serão verificadas por ocasião do reconhecimento e das renovações de reconhecimento.

§ 1º A instituição deverá afixar em local visível junto à Secretaria de alunos, as condições de oferta do curso, informando especificamente o seguinte:

I - **ato autorizativo expedido pelo MEC**, com a data de publicação no Diário Oficial da União;

II - **dirigentes da instituição e coordenador de curso** efetivamente em exercício;

III - relação dos professores que integram o **corpo docente** do curso, com a respectiva formação, titulação e regime de trabalho;

IV- **matriz curricular** do curso;

V - **resultados obtidos nas últimas avaliações realizadas pelo MEC**, quando houver;

VI - valor corrente dos **encargos financeiros** a serem assumidos pelos alunos, incluindo mensalidades, taxas de matrícula e respectivos reajustes e todos os ônus incidentes sobre a atividade educacional. (BRASIL, 2007, grifos nossos)

O parágrafo 2º do mesmo Art. 32 da Portaria Normativa nº40/2007 estende a exigência de divulgação aos sites institucionais, nos quais devem ser apresentados, além das informações requeridas para a secretaria dos alunos, documentos que facilitam a compreensão pelos interessados das reais condições da oferta:

§ 2º A instituição manterá em **página eletrônica** própria, e também na biblioteca, para consulta dos alunos ou interessados, registro oficial devidamente atualizado das informações referidas no §1º, **além** dos seguintes elementos:

I - **projeto pedagógico do curso** e componentes curriculares, sua duração, requisitos e critérios de avaliação;

II - conjunto de **normas que regem a vida acadêmica**, incluídos o Estatuto ou Regimento que instruíram os pedidos de ato autorizativo junto ao MEC;

III - **descrição da biblioteca** quanto ao seu acervo de livros e periódicos, relacionada à área do curso, política de atualização e informatização, área física disponível e formas de acesso e utilização;

IV - descrição da **infra-estrutura física** [sic] destinada ao curso, incluindo laboratórios, equipamentos instalados, infra-estrutura [sic] de informática e redes de informação. (BRASIL, 2007, grifos nossos)

Ainda no mesmo artigo, o parágrafo 3º aponta ainda exigências para o processo de oferta de vagas em si, apontando como imprescindíveis a divulgação do número de vagas, da forma de ingresso e as datas de abertura e encerramento do processo de ingresso (BRASIL, 2007).

O instrumento de avaliação destinado aos processos de credenciamento, reconhecimento ou alteração do status das instituições, referênciam os mecanismos de comunicação institucionais no rol de indicadores pontuáveis, fazendo citação específica aos seguintes aspectos: acesso da comunidade externa às informações acerca dos resultados das avaliações recentes; divulgação dos cursos; divulgação da extensão; divulgação da pesquisa; transparência institucional e ouvidoria, entre outros (INEP, 2014).

3 METODOLOGIA

De acordo com Matias-Pereira (2012), o presente trabalho classifica-se quanto à natureza como pesquisa aplicada³, com abordagem qualitativa⁴, com objetivos descritivos⁵, sendo que também apresenta etapa exploratória para que pudessem ser delimitadas as características a serem descritas.

Por meio de pesquisa bibliográfica e documental, foi elaborado roteiro para visita aos sites das IFES de Santa Catarina, escopo delimitado para esse trabalho (MATIAS-PEREIRA, 2012). Na impossibilidade de realizar estudo censitário, foram escolhidas, aleatoriamente 3 (três) páginas de curso por instituição, sendo que foram assim enquadradas

³ Haja vista que pretende ofertar avanço no conhecimento científico para construção de uma solução prática dentro de uma realidade limitada (MATIAS-PEREIRA, 2012, p. 87)

⁴ Pois não ocorre mensuração quantitativa dos impactos e fenômenos objeto de estudo, estando o enfoque na interpretação dos resultados obtidos (MATIAS-PEREIRA, 2012, p. 87).

⁵ Intenta descrever as características dos sites das instituições estudadas (MATIAS-PEREIRA, 2012, p. 89).

as páginas destinadas a divulgação do curso para potenciais alunos (*prospects*), acessíveis por meio da navegação livre.

Não tendo sido encontradas páginas de cursos com este critério, tentou-se localizar sites da coordenadoria do curso e/ou do departamento. As informações/exigências referentes as páginas dos cursos que foram encontradas na página para divulgação do curso ou aquelas acessíveis por meio da navegação livre (sem necessidade de utilização da busca) foram consideradas para enquadramento no roteiro/resposta sumária, tendo as informações por ventura encontradas em outras páginas ou espaços que não atendem a esse critério sido anotadas no campo observação, mas desconsideradas no enquadramento da resposta do roteiro.

A pesquisa é limitada quanto às conclusões que emana, haja vista se tratar de estudo comparativo em universo restrito de IFES (apenas aquelas que estão no Estado de Santa Catarina). Considerando que não há estudos que apontam para a relevância das informações exigidas, as ações corretivas que por ventura vierem a emanar dos resultados obtidos precisam ter sua priorização ajustada com atenção e ao critério dos gestores responsáveis por tomá-las.

4 RESULTADOS

O Quadro 1 apresenta uma síntese da análise comparativa feita a partir da observação dos sites das IFES:

Quadro 1 – Análise comparativa do atendimento do roteiro pelos sites das IFES: observação geral do site

Item	IFC	IFSC	UFFS	UFSC	
Dirigente da instituição	Atende	Atende	Atende	Atende	
Ato de nomeação do dirigente	Não atende	Não atende	Não atende	Não atende	
Ato de credenciamento institucional	Não atende	Atende parcialmente	Não atende	Não atende	
Normas da instituição	Não atende	Atende	Não atende	Atende	
Lista de Todos os Cursos	Atende	Atende	Não atende	Atende	
Ligação para página dos cursos a partir da página principal	Atende	Atende	Atende	Atende	
Ligação para página dos cursos a partir da página do ingresso	Atende	Atende	Atende	Atende	
Linguagem acessível e fluidez de navegação	Atende parcialmente	Atende parcialmente	Atende parcialmente	Não atende	
Total	<i>Atende</i>	4	5	3	5
	<i>Atende parcialmente</i>	1	2	1	0
	<i>Não atende</i>	3	1	4	3

Fonte: Elaborado pelos autores, a partir do site da instituição (IFC, 2017; IFSC, 2017; UFFS, 2017; UFSC, 2017).

Um aspecto positivo observado foi que todas os sites pesquisados apresentam ligação direta para as áreas de cursos e de ingresso, uma vez que tais seções são presumivelmente aquelas naturalmente buscadas pelo público que deseja conhecer as ofertas das instituições.

A não disponibilização dos atos de credenciamento institucional e respectivos relatórios de avaliação com o conceito atribuído pelo MEC é notável e apresenta-se como destaque negativo deste bloco de requisitos. Segundo Bronnemann e Silveira (2003), o fato da IES ser reconhecida pela sua qualidade é fator decisivo para escolha da instituição de ensino.

Também desponta como aspecto negativo o fato de nenhuma das instituições pesquisadas apresentar site com boa fluidez de navegação em conjunto com linguagem

acessível. Ainda que esta conclusão seja de ordem subjetiva, conforme explicitado na seção de limitações desta pesquisa, a usabilidade do site institucional e a facilidade de localização e compreensão das informações é fator componente da reputação e, portanto, da confiabilidade das IES (GARLET, 2016).

Não se pode apontar a relevância da não disponibilização dos atos de nomeação dos dirigentes ou das normas que regem a vida acadêmica e, embora seja presumível que a ausência dessas informações tenha pouca influência no processo de escolha do curso pelos interessados, chama a atenção tal fato.

Com relação as páginas dos cursos, o Quadro 2 apresenta uma síntese:

Quadro 2 – Análise comparativa do atendimento do roteiro: observação das páginas dos cursos

Bloco	Item	IFC	IFSC	UFFS	UFSC
Informações gerais	Nomenclatura para o local de divulgação dos cursos é a exigida?	Não atende	Não atende	Não atende	Não atende
	Página específica do curso	Atende	Atende	Atende	Atende
	Pré-requisitos para o curso	Não atende	Atende	Não atende	Não atende
	Duração do curso	Atende	Atende	Atende	Atende
	Número de vagas do curso	Atende	Atende	Atende	Não atende
	Turno de oferta do curso	Atende	Atende	Atende	Atende
	Forma de ingresso ao curso	Atende parcialmente	Atende	Não atende	Não atende
	Datas de abertura do processo de ingresso	Não atende	Não atende	Não atende	Não atende
Data da última atualização da página do curso	Não atende	Atende parcialmente	Não atende	Não atende	
Coordenação de curso	Coordenador de curso	Atende	Atende	Atende	Atende
	Ato de nomeação do coordenador	Não atende	Não atende	Não atende	Não atende
Documentação legal e pedagógica	Ato de autorização da oferta	Atende parcialmente	Não atende	Não atende	Não atende
	Ato de reconhecimento do curso	Não atende	Não atende	Não exigível	Não atende
	PPC	Atende	Não atende	Atende	Não atende
	Matriz curricular	Atende	Atende	Atende parcialmente	Não atende
	Critérios de avaliação nas disciplinas	Atende parcialmente	Não atende	Não atende	Não atende
	Resultado das últimas avaliações externas	Não atende	Não atende	Não atende	-
Corpo Docente	Corpo Docente	Atende	Não atende	Atende	Atende
	Qualificação do corpo docente	Atende	Não atende	Atende	Atende
	Docente responsável por cada disciplina	Atende	Não atende	Não atende	Atende
Infraestrutura	Informações da área física da Biblioteca	Atende	Não atende	Atende	Não atende
	Informações de acesso à Biblioteca	Atende	Atende	Atende	Não atende
	Informações da política de atualização da Biblioteca	Não atende	Não atende	Atende	Não atende
	Informações do acervo da Biblioteca	Atende parcialmente	Atende parcialmente	Atende parcialmente	Não atende
	Informações das salas de aula do curso	Atende	Atende	Não atende	Não atende
	Informações dos laboratórios de informática do curso	Atende	Atende	Atende	Não atende
	Informações dos demais laboratórios e recursos do curso	Atende	Atende	Atende	Não atende
Total	<i>Atende</i>	15	12	13	7

	<i>Atende parcialmente</i>	4	2	2	0
	<i>Não atende</i>	8	13	11	19
	<i>Sem enquadramento</i>	0	0	1	1

Fonte: Elaborado pelos autores com base no site da instituição (IFC, 2017; IFSC, 2017; UFFS, 2017; UFSC, 2017).

Dos vinte e sete itens do roteiro referentes às páginas dos cursos, apenas quatro são atendidos por todas as IFES pesquisadas (existência de página específica para o curso e divulgação da duração, do turno de oferta e do coordenador do curso).

Acerca da não priorização da divulgação da forma e datas dos processos de ingresso da instituição, já na página do curso, nos levam a pensar acerca da usabilidade dos sites das IFES. Ainda que tais informações tenham sido na área de ingresso, a facilidade de encontrá-las influencia na percepção da instituição pelos públicos que acessam o site, retomando o exposto por Garlet (2016).

Ainda cabe salientar o fato de apenas uma das instituições apresentar a informação “data da última atualização da página do curso”, sendo que nos cursos pesquisados tal atualização havia ocorrido em periodicidade abaixo da exigida pela legislação, indica uma aparente despreocupação com a manutenção da atualidade dos dados no principal meio pelo qual interessados em curso procuram as IFES (CARNEIRO, SIMÕES e FILIPE, 2013; SILVA, et al., 2011).

Martins (2006), em estudo com critérios e itens diferentes da presente pesquisa, sugere a qualidade, atualização e experiências do corpo docente, o reconhecimento do diploma e a estrutura curricular como sendo os fatores individuais mais relevantes para escolha de uma instituição de ensino superior. Essa informação contrasta com a não exposição da documentação de reconhecimento dos cursos ofertados por nenhuma das IFES pesquisadas, o que se aparenta preocupante. A não divulgação das qualificações do corpo docente por uma das IFES pesquisadas; a não explicitação de quais docentes são responsáveis por cada uma das disciplinas por metade das instituições; a indisponibilidade da matriz curricular em uma das IFES, são achados que reforçam essa inquietação acerca dos blocos “Documentação Legal e Pedagógica” e “Corpo Docente”.

Assim como destacado na análise comparativa dos aspectos gerais dos sites, a ausência dos relatórios de avaliação de curso e a omissão dos conceitos atribuídos no âmbito do SINAES nestas páginas é negativa. Vale acrescentar que as instituições federais apresentam conceitos consideravelmente melhores que as instituições privadas para seus cursos (RADKE BITTENCOURT, et al., 2010; BERVIAN e CORRÊA, 2015), ou seja, sob o ponto de vista comparativo, as instituições deixam de apresentar uma informação que lhes poderia favorecer no processo de escolha por parte dos potenciais alunos.

O atendimento dos requisitos do bloco referente a “Infraestrutura” parece satisfatório (6 dos 7 critérios são atendidos pela maior parte das IFES pesquisadas). Chama atenção, aqui, a quantidade de minúcias das regulações sobre a estrutura da Biblioteca, em um contexto de grandes modificações para esse importante espaço das instituições de ensino superior.

No Quadro 3 está a comparação com relação à área de ingresso:

Quadro 3 - Análise comparativa do atendimento do roteiro pelos sites das IFES: observação da área de ingresso

Item	IFC	IFSC	UFFS	UFSC
Número de vagas dos cursos	Atende	Atende	Atende	Atende
Forma de ingresso ao curso	Atende	Atende	Atende	Não atende
Datas de abertura do processo de ingresso	Atende	Atende	Atende	Não atende
Pré-requisitos para o curso	Atende	Atende	Atende	Atende
Total	<i>Atende</i>	4	4	2

	<i>Atende parcialmente</i>	0	0	0	0
	<i>Não atende</i>	0	0	0	2

Fonte: Elaborado pelos autores com base no site da instituição (IFC, 2017; IFSC, 2017; UFFS, 2017; UFSC, 2017).

A análise comparativa da área de ingresso dos *sites* das IFES pesquisadas aponta um quadro positivo. Chama a atenção, apenas, a não disponibilização por parte de uma das IFES de informações sobre a forma de ingresso e das datas de abertura do processo de ingresso, o que talvez esteja relacionada com recentes alterações promovidas pela instituição nos seus mecanismos de acesso (BORGES, 2017).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As dificuldades encontradas para que pudessem ser cumpridos os objetivos propostos na presente pesquisa demonstram que o debate acerca desse tema é relevante e premente para as instituições de ensino. Se no momento inicial da pesquisa ficou clara a complexidade e difusividade das exigências regulatórias, como esperar que o resultado fosse outro, se não o apontamento de que muitas das exigências são ignoradas, ao passo que outras cumpridas apenas proforma?

Como apontado na análise comparativa, algumas das exigências não cumpridas pelas IFES parecem apresentar-se como demasiadamente detalhistas: será mesmo que a nomenclatura da seção de apresentação da matriz curricular possui tamanha relevância? Não seria mais efetivo se a avaliação da acessibilidade dessas informações se desse de forma qualitativa, demonstrada por meio de resultados dos instrumentos de avaliação institucional dos cursos, que não trazem em seu escopo tais referências?

Por outro lado, conforme demonstrou-se tanto na exposição dos resultados, uma série de estudos de fatores de influência na escolha foi efetuada com pontos semelhantes a grande parte das exigências – havendo indícios de que muitos dos requisitos legais são, de fato, importantes instrumentos para que as IFES divulguem seus cursos nos seus sites de maneira positiva, atendendo aquilo que o público deseja encontrar (BRONNEMANN e SILVEIRA, 2003; COLNAGO, 2006; GARLET, 2016; MARTINS, 2006; SCAFF, 2012; SILVA, et al., 2011; WATJATRAKUL, 2014; ZAMBON e GIULIANI, 2015).

Destaca-se, ainda, que algumas das exigências não atendidas possuem um caráter mais vinculado a questão da transparência pública: portarias de nomeação dos coordenadores e decretos de nomeação dos reitores. Essas informações, em que pese não aparentem estar vinculadas ao processo de escolha do curso, podem se constituir como elementos para formação de imagem de seriedade e organização por parte das IFES.

Todas essas questões apontam para a necessidade de promoção de um estudo que avalie empiricamente a relevância dos requisitos que foram objeto do presente estudo. Essa avaliação permitirá que as IFES assumam uma postura de vinculação ao interesse da população que as sustenta, mantendo sua relevância e avançando no cumprimento dos objetivos que possuem.

Por fim, ainda que as conclusões acima estejam carecendo de sustentação quantitativa para o universo de todas as IFES brasileiras - outra pesquisa sugerida que aparenta ser relevante - salienta-se que o estudo realizado possui características censitárias em 12 dos elementos estudados, se consideradas as IFES de Santa Catarina, havendo soluções bastante criativas e efetivas em algumas das IFES, que podem ser replicadas por outras.

Neste sentido, independentemente de análise de relevância, nos parece cabível apontar para a imprescindibilidade de adoção de uma postura profissional de gestão da comunicação, o que compreende os sites das instituições, em consonância com o contexto contemporâneo,

capaz de aproveitar e colocar em evidência as qualidades e potencialidades dessas instituições e de caracterizá-las como relevantes para a sociedade que as sustentam.

REFERÊNCIAS

- BASTOS, F. D. O. S.; LIMA, F. P.; NEIVA, R. C. S. **A perspectiva relacional das redes sociais no contexto da comunicação**. Anais do V Congresso da Abracorp. São Paulo: [s.n.]. 2011. p. 14.
- BERVIAN, L. M.; CORRÊA, M. ENADE: impactos da categoria administrativa, organização acadêmica e número de participantes no desempenho dos estudantes. **Administração Educacional**, Recife, 1, n. 2, jul./dez. 2015. 6-27.
- BORGES, W. Brasil Escola: Vestibular. **UFSC anuncia mudanças no seu Vestibular 2018**, 2017. Disponível em: <<http://vestibular.brasilecola.uol.com.br/noticias/ufsc-anuncia-mudancas-no-seu-vestibular-2018/339208.html>>. Acesso em: 10 agosto 2017.
- BRASIL. **Constituição Federal**, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 10 junho 2017.
- BRASIL. **Lei nº 9.131**, 24 novembro 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9131.htm>. Acesso em: 1 agosto 2017.
- BRASIL. **Lei nº 9.394**, 20 dezembro 1996. Disponível em: <http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/lei%209.394-1996?OpenDocument>. Acesso em: 20 julho 2017.
- BRASIL. MEC - Ministério da Educação. **Portaria de nº 2.864**, Brasília, 24 agosto 2005. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/portaria2864-2005.pdf>>. Acesso em: 1 agosto 2017.
- BRASIL. **Decreto nº 5.773**, 9 maio 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5773.htm>. Acesso em: 8 julho 2017.
- BRASIL. MEC - Ministério da Educação. **Portaria Normativa nº40**, 12 dezembro 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=16763-port-norm-040-2007-seres&Itemid=30192>. Acesso em: 2 agosto 2017.
- BRASIL. **Lei nº 11.892**, 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111892.htm>. Acesso em: 12 maio 2017.
- BRASIL. **Lei nº 12.527**, 18 novembro 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 15 julho 2017.
- BRASIL. **Decreto nº7.690**, 2 março 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Decreto/D7690.htm>. Acesso em: 1 agosto 2017.
- BRASIL. **Lei nº 13.168**, 6 outubro 2015a. Disponível em: <http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/lei%2013.168-2015?OpenDocument>. Acesso em: 1 agosto 2017.
- BRASIL. MEC - Ministérios da Educação. SERES - Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior. **Nota Técnica nº386/2013**, 12 maio 2015b. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=17476&Itemid=>>. Acesso em: 02 agosto 2017.
- BRASIL. **Guia de transparência ativa para órgãos e entidades do poder executivo federal**. 5ª. ed. Brasília: CGU - CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2017. Disponível

em: <<http://www.acaoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/gta-5a-versao.pdf>>. Acesso em: 31 julho 2017.

BRONNEMANN, M. R.; SILVEIRA, A. **Marketing em Instituições de Ensino Superior: a promoção do processo seletivo**. Anais do III Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul. Buenos Aires: [s.n.]. 2003. p. 13.

CARNEIRO, C. L.; SIMÕES, D.; FILIPE, S. A gestão do relacionamento com o cliente na era das redes sociais. **Estudos do Isca - Instituto Superior de Contabilidade e Administração**, Aveiro, Portugal, 2013.

CASTELLS, M. **Sociedade em Rede**. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, v. 1, 1999.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 9ª. ed. Barueri: Manole, 2014.

COLNAGO, C. K. **A comunicação organizacional como fator determinante para construção da imagem institucional**. PUC - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, p. 188. 2006.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros**. São Paulo: [s.n.], 2016. Disponível em:
<http://www.cg.org.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_Dom_2015_LIVRO_ELETRONICO.pdf>. Acesso em: 30 abril 2017.

DRUMMOND, V. S. **Confiança e Liderança nas Organizações**. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

GARLET, N. **Website e o impacto na imagem institucional: um estudo a partir do e-servicescape**. UDESC - Universidade do Estado de Santa Catarina. Florianópolis, p. 170. 2016.

IFSC - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA. **Política de Comunicação**, 2013. Disponível em:
<http://politicadecomunicacao.ifsc.edu.br/files/2013/03/politica_comunicacao_IFSC_edicao1.pdf>. Acesso em: 01 agosto 2017.

INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISA EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Instrumento de Avaliação Institucional Externa**, agosto 2014. Disponível em:
<http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2015/instrumento_institucional_072015.pdf>. Acesso em: 2 agosto 2017.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

MARINCE, F.; GIBBS, P. **Marketing Higher Education: Theory and Practice**. Maidenhead: McGraw-Hill Education, 2009.

MARTINS, J. M. D. **Marketing Educacional: um estudo sobre atributos e imagens das instituições de ensino superior**. Universidade Fundação Mineira de Educação e Cultura. Belo Horizonte, p. 157. 2006.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 3ª. ed. São Paulo: Atlas, 2012. ISBN 978-85-224-7730-2.

NASSAR, P. Aberje 40 anos: uma história da Comunicação Organizacional brasileira. **Organicom**, São Paulo, julho a dezembro 2007. 30-43.

OCDE - ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Skills for a digital world**, 2016. Disponível em:
<<https://www.oecd.org/els/emp/Skills-for-a-Digital-World.pdf>>. Acesso em: 10 março 2017.

RADKE BITTENCOURT, H. et al. Mudanças nos pesos do CPC e seu impacto nos resultados de avaliação em universidades federais e privadas. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, Sorocaba, 15, n. 3, novembro 2010. 147-166. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219115783008>>.

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

RODRIGUES, B. Webinsider. **Site ou Portal**, 2005. Disponível em: <<http://webinsider.com.br/2005/04/18/site-ou-portal/>>. Acesso em: 2 agosto 2017.

SCAFF, L. J. **Instituições de ensino superior na rede: a primeira página dos sites institucionais**. Universidade Católica de Brasília. Brasília, p. 84. 2012.

SILVA, J. M. et al. **Análise das informações publicadas em sites institucionais aos potenciais alunos da educação a distância**. Anais do 17º Congresso Internacional ABED de Educação a Distância. Manaus: ABED. 2011.

UNOESC. Reitores da ACAFE tratam assuntos das universidades comunitárias em Brasília. **Site da Unoesc**, 20 junho 2016. Disponível em: <<http://www.unoesc.edu.br/noticias/single/reitores-da-acafe-tratam-assuntos-das-universidades-comunitarias-em-brasili>>. Acesso em: 1 agosto 2017.

WATJATRAKUL, B. Factors affecting students' intentions to study at universities adopting the "student-as-customer" concept. **International Journal of Educational Management**, 28, n. 6, 2014. 676-693.

ZAMBON, M.; GIULIANI, A. C. Influência dos sites das Instituições de Ensino Superior Particulares Brasileiras sobre a escolha dos prospects. **Poliantea**, XI, n. 20, janeiro a junho 2015. 89-112.