



A Presença da Comunicação Formal e Informal nos Projetos de Extensão da Universidade de Cruz Alta¹

Cristiele Tomm Deckert²

Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUÍ, Ijuí/RS

Resumo:

Esta investigação abordou a comunicação formal e informal nos projetos de extensão da Unicruz, no período de julho de 2007 a agosto de 2008. Considerando que a primeira condição determinante na construção da extensão é a identidade comunitária da universidade, abordar-se-á a universidade comunitária, depois os projetos de extensão, a comunicação formal e informal nas organizações, e por último faz-se um estudo de caso dos projetos Pibex, onde é aplicado um questionário aos professores/coordenadores dos projetos a fim de analisar como se procedeu estas duas formas de comunicação. Os projetos de extensão na Unicruz são novos, sendo que começaram em 2005, porém nestes anos de história progrediram bastante, mas ainda tem muito trabalho pela frente, ainda mais quando nos referimos ao envolvimento dos acadêmicos da instituição.

Palavras-chave: Universidade comunitária; Extensão universitária; Boatos; Comunicação Espontânea; Comunicação Oficial.

Comunicação formal e informal.

Universidades Comunitárias: um percurso em busca da democracia

Entre os anos de 1964 a 1985 foram décadas difíceis vividas pelos brasileiros, o fim da ditadura militar trouxe benefícios a aqueles que lutavam pela liberdade de expressão, dentre profissionais dos meios de comunicação de massa e também muitos professores, acadêmicos e funcionários de universidade que lutavam por um ideal comum, a democracia. Hoje, no século XXI as universidades brasileiras estão avaliando o seu papel na sociedade, o que levam muitas delas a repensar os seus projetos pedagógicos.

Com o fim da ditadura as universidades comunitárias começaram a escrever sua história. Como explicam Walter Frantz e Enio Silva (2002, p. 66), no Rio Grande do Sul a noção de universidade comunitária começou a ser discutida nos anos 80, tendo como principais envolvidos a Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Universidade de Passo Fundo e a Universidade de Caxias do Sul. O termo

¹ Trabalho apresentado na Divisão Temática de Comunicação, Espaço e Cidadania, da Intercom Junior – Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do XXXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Mestranda em Desenvolvimento pela Unijuí, bolsista Capes da Fundação Getúlio Vargas/RJ e Jornalista pela Unicruz. E-mail: cristieledeckert@hotmail.com.



comunitário tem significado histórico, com noção de identidade, de responsabilidade coletiva e de cooperação.

Quando falamos o termo comunitário posteriormente nos vêm à mente várias coisas diferentes, geralmente logo relacionamos à comunidade, porém, o termo comunitário guarda conteúdos específicos que traduzem diferentes aspectos e características, relacionadas à natureza da iniciativa: dimensão local ou regional, identidade cultural, iniciativa e gestão da sociedade civil de uma determinada região, desvinculada de credo político ou religioso, afirmam Walter Frantz e Enio Silva (2002, p. 58). Entretanto, este termo deve ser usado para definir iniciativas diferentes, embora com muitas convergências de necessidades, valores, motivações sociais, interesses ou práticas, diante do objetivo maior que é promover a educação.

As universidades comunitárias surgiram devido à ausência do poder público no ensino superior, originando um grande número de instituições, principalmente de caráter religioso e comunitário. Em meio as transformações sociais, políticas e econômicas, os setores da sociedade se mobilizaram buscando melhorias através da educação. Isto é, as universidades comunitárias representam o esforço das comunidades por construir elas próprias os seus espaços de ascensão social, considerando que o estado não lhes oferece boas oportunidades pelo acesso ao ensino público estatal.

Podemos citar como exemplo, a Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (Unijuí). Os freis capuchinhos, orientados pelo espírito do Concílio Vaticano II, “no sentido de se desfazerem dos bens patrimoniais em favor da destinação social (...) por ficar à mercê de forças incontroláveis pela disciplina religiosa” e por não mais poderem suportar os custos do ensino superior na região, deixaram ao encargo da comunidade regional as atividades de educação (MARQUES, 1984, p. 116-117).

As universidades comunitárias não podem ter nenhum interesse empresarial, devem ter vínculos com a região, e ainda, devem ter uma estrutura democrática de administração. Conforme a Constituição Brasileira de 1988, o que constitui seu perfil básico é o seu caráter público, social e comunitário. Toda essa luta serviu para as universidades comunitárias serem subsidiadas com recursos públicos, e por isso elas tiveram que mostrar claramente os seus projetos pedagógicos, pois os recursos recebidos devem ser aplicados principalmente à pesquisa e extensão.

Por se tratar de iniciativas sem fins lucrativos, como Frantz e Silva ressaltam (2002, p.24), sem o sentido próprio de um empreendimento econômico, comprometidas



com objetivos acadêmicos, com projetos confessionais, culturais, sociais, políticos ou com o desenvolvimento socioeconômico de regiões ou comunidade, enfrentando desafios e dificuldades comuns, seja pela vida das políticas públicas ou pelas dificuldades próprias de sua sustentabilidade, produziu-se uma identidade que fundamenta a aliança.

Uma universidade não pode se reduzir ao puro ensino. Sem pesquisa, extensão e desenvolvimento da cultura não há ensino superior. E essas são atividades muito mais caras do que o ensino e a universidade precisa voltar-se para fora. No Artigo 213 da Constituição Nacional Brasileira, diz que as atividades universitárias de pesquisa e extensão poderão receber apoio de Poder Público. Porém, o que distingue as estatais e das particulares não é tanto o seu estatuto jurídico, mas o seu projeto pedagógico, entendido num sentido mais amplo de projeto social e político.

Porém, ressaltamos que a universidade deve estar atenta a esse tripé (extensão, pesquisa e ensino), pois se não estiver bem estruturado e não for desenvolvido adequadamente, comprometerá de forma significativa a formação dos acadêmicos. Todas as Instituições de Ensino Superior devem cumprir sua função por meio destas dimensões que são fundamentais na formação do acadêmico. Frantz, ao escrever que as universidades comunitárias precisam de uma gestão democrática onde haja uma rotatividade administrativa, conduzida por professores e não por grupos burocratas especializados, permita que se perceba, que se precisa a participação da comunidade organizada que possa refletir sobre seus programas e seus problemas. Precisam ter um canal aberto de relações com a realidade próxima e fazer assessorias aos setores da sociedade, quer sejam como uma espécie de pesquisa ou como aplicação de conhecimentos (FRANTZ, SILVA, 2002, p. 15 e 16).

Extensão: parte fundamental do tripé universitário

As atividades acadêmicas, nas universidades comunitárias, devem estar voltadas aos serviços à comunidade, não prestando às atividades econômicas e também não buscando remuneração de capital investido. A função da universidade deve ir além do ensino e da pesquisa, é comum que nas universidades comunitárias a extensão seja apresentada com destaque já que a primeira condição determinante na criação da extensão é a identidade comunitária.

As universidades comunitárias não entendem a extensão apenas como prestação de serviços, mas uma prática em que o corpo universitário desenvolve suas



atividades de ensino e pesquisa para atingir um público mais amplo e proporcionar às comunidades locais um acesso mais fácil a conhecimentos e técnicas para melhorar a qualidade de vida destes. Barichello se refere ao ensino, pesquisa e extensão como o tripé fundamental da universidade, pois se ele não estiver bem estruturado e não for desenvolvido corretamente, comprometerá de forma significativa a formação de futuros profissionais (2004, p.295).

A extensão surgiu através de cursos de curta duração, como conferências e seminários, cursos que aconteciam fora da sala de aula. Direcionados a profissionais do mercado de trabalho, mas que quem acabavam se inscrevendo eram os alunos da própria universidade ou de outras instituições que buscavam suprir as deficiências da sala de aula.

Os programas de extensão nas diversas áreas do conhecimento levaram para os meios, rural e urbano, o saber através de leituras e estudos direcionados a um conhecimento de cunho acadêmico. Como ressalta César, a ação destes professores e alunos foi compreendida como atividades de extensão e tinha como população-alvo as classes populares. “Seus detentores aprenderam o saber gerado nas experiências cotidianas das pessoas comuns, o saber popular. Até 1968, o saber erudito conviveu com o saber popular numa tarefa que os unificou através da luta por uma sociedade justa e fraterna” (2002, p.17).

No plano de trabalho elaborado pelo Ministério da Educação (MEC), a extensão foi compreendida como meio através do qual a universidade atende a outras instituições e a população e, por outro lado, recebe retroalimentação para o ensino e pesquisa. Com a mesma orientação, o Conselho dos Reitores das Universidades Brasileiras (CRUB) definiu as atividades de extensão segundo três idéias básicas: prestação de serviços à comunidade, realimentação da universidade e, em decorrência, a integração de ambas. “A questão central nas concepções de extensão do MEC e do CRUB é a política do não diálogo com a comunidade. Pressupõe, de um lado, os intelectuais portadores da ciência e da técnica e, de outro, a comunidade de necessitados, incapazes de compreender e resolver seus problemas” (CÉZAR, 2002, p.18).

Na história de extensão observamos que a sua origem e desenvolvimento se deram nas universidades estatais. Como instituições públicas, estas universidades procuraram, através de programas assistencialistas, seu reconhecimento junto às classes populares. Em 1980, a extensão enquanto prática social significou para a universidade



uma parceria com setores da sociedade que denunciavam as desigualdades sociais e políticas autoritárias do Estado.

Entendendo que para cumprir com o seu compromisso efetivo com a região, o desenvolvimento das ações de extensão comunitária deve estar articulado com as reais necessidades da população. A Universidade de Cruz Alta (Unicruz), fundamentada na proposta de ampliação da qualidade das atividades de extensão, lançou em 04 de julho de 2005, através do Edital 001/05, a Chamada para Apresentação de Projetos de Extensão Comunitária por Demanda Induzida. De acordo com o Estatuto de Universidade de Cruz Alta (Capítulo VI, artigo 4.2, 2007): “A extensão universitária é o processo educativo, cultural e científico que articula o ensino e a pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre a Universidade e a Sociedade.”.

Os processos de comunicação formal e informal

Devemos considerar que os meios de comunicação de massa de certa forma reorganizam a sociedade, e a Instituição de Ensino Superior deve se utilizar destas ferramentas para trabalhar com seus públicos conceitos, principalmente de cidadania e responsabilidade social. Deve-se considerar que a comunicação é um processo, o meio e a forma pelo qual as pessoas têm de transmitir informações entre si e interpretarem o significado das mesmas. Porém, há diversas maneiras do remetente passar a informação ao destinatário, ela pode ser considerada comunicação formal ou informal.

Esta comunicação espontânea (informal), mas híbrida encontra-se em uma área decadente da comunicação e, por isso, não tem merecido atenção teórica ou analítica. Porém, se olharmos para a primeira metade do século XX, verá-se papéis, contratos, livros de registro, cartórios, documentos que desenham uns espaços tão distantes de nosso cotidiano que chega, metaforicamente, a se confundir com os manuscritos produzidos pelos escribas, copiados pelos copistas e guardados em bibliotecas nos mosteiros.

Hoje, vivemos numa sociedade virtual. Tanto no MSN quanto no Orkut aparecem como fenômenos onde fluem várias relações através da comunicação, como: amizade, negócios, etc. Com esta comparação queremos ressaltar que os conceitos de formalidade e de informalidade sofreram um deslocamento importante, e precisam ser revistos se quisermos estudar os processos de comunicação.

O professor de economia da Faculdade de Ciências Econômicas de Bauru, Francisco Giglioti, (2008, p.1), ressalta que existe dois tipos diferentes de formação de



esquemas de comunicação numa empresa, a formal e a informal. A formal que é conscientemente planejada, facilitada e controlada, ou seja, ela segue a corrente de comando numa escala hierárquica. E a informal, que surge espontaneamente na empresa, em reação às necessidades de seus membros.

Além disso, a comunicação pode fluir de forma vertical (descendente e ascendente) e horizontal. Eugenia Barichello (2004, p.263) explica a comunicação vertical se divide em descendentes, que se dá dos níveis mais altos para os mais baixos, isto é, os executivos e líderes que atribuem tarefas e fornecem instruções de trabalho aos subordinados. E a vertical ascendente, se dá dos níveis mais baixos aos mais altos, isto é, os relatórios de desempenho e pesquisas sobre atitudes de funcionários que são feitas pelos funcionários e emitidas aos dirigentes da empresa. Já a comunicação horizontal ou lateral caracteriza-se por ser bem mais informal que o vertical, se dá entre pessoas do mesmo grupo, entre grupos, administradores ou pessoas do mesmo nível.

A autora destaca que as redes formais são verticais e seguem esta hierarquia da empresa, por isso os profissionais costumam preocupar-se muito mais com elas, que se caracterizam pelo uso de canais descendentes. Essa é a comunicação oficial, destacada em e-mails, murais, circulares, discursos, declarações, entre outras. Através da comunicação informal que são expostos o sentimento do público interno da empresa, por isso, deve-se considerá-la como um traço cultural da desta.

A comunicação é uma ferramenta imprescindível nos meios organizacionais. Ela ocorre sempre sob duas formas, a comunicação formal e a informal, onde podemos observar que o ideal para um processo eficiente é a correta utilização de ambas. Nas organizações, a comunicação formal é aquela pré-estabelecida e que deve ser seguida. Devido a comunicação formal ser sempre emitida por uma fonte autorizada é chamada de oficial. Podemos encontrá-la nos e-mails, murais, circulares, discursos, declarações, e outras formas de contato direto entre a direção e os funcionários. Normalmente, aparecem em forma de regras objetivando uma comunicação perfeita entre todos, tanto na direção como no corpo de funcionários, sendo que muitas vezes serve apenas de fachada para manter a ordem e estabelecer as esferas de poder.

A criação de projetos, planos e ações dentro da realidade da empresa que venham a mobilizar e motivar o corpo funcional, tirando-o do envolvimento para colocá-los no comprometimento, também são considerados formas comunicação formal. Como já foi dito antes, ela ser para de certa forma organizar a empresa.



A comunicação formal geralmente é feita pela assessoria de comunicação da organização, a qual produz tablóides, constroem murais, fazem reuniões, encontros, sistema de circuito interno de TV ou rádio interna. Enfim, tudo vai de acordo com a realidade da empresa tanto economicamente, quanto em relação à quantidade de colaboradores internos, espaço físico ou outras questões a serem levadas em conta, mas dá-se para realizar comunicação interna em empresas de qualquer tamanho.

A comunicação formal representa a comunicação oficial da organização e é possível ser planejada, pois depende das “relações entre as necessidades de informação e de comunicação dos públicos e os objetivos da organização” (BALDISSERA, 2000, p. 35). A comunicação deve possibilitar ao público interno acesso à informação. Isso ocorre através de ferramentas, de ações específicas da comunicação formal e dos meios utilizados pela comunicação informal. Diferentemente, a comunicação informal não segue os mesmos critérios e está presente nas relações inter-pessoais e na troca de informações fora de qualquer planejamento.

A rede formal de comunicação ainda é a mais trabalhada nas empresas. Já a rede informal é deixada em segundo plano e indesejada em algumas organizações, pois nela se manifestam os líderes informais e, através dela, o público interno revela o que pensa, seus desejos, anseios e expectativas. Ela é reconhecida como “geradora e/ou fomentadora de resistências, boatos, anarquias, contra-poder e de informações inconvenientes”, escreve Baldissera (2000, p.35), mas também pode agilizar a resolução de problemas pontuais.

A comunicação informal se dá nas conversas dos corredores, nos vestiários, no transporte coletivo, nos encontros esportivos promovidos pela própria organização e, muitas vezes, na fofoca e no boato. Segundo Robbins, 2002, as redes informais fluem em qualquer direção, passando, muitas vezes, por cima de níveis de autoridade.

Barichello (2004, p.265) explica que o boato é uma declaração ligada aos acontecimentos diários, destinada a ser aumentada, transmitida de pessoa a pessoa, habitualmente através da técnica do “ouvi dizer”, sem que existam dados concretos capazes de testemunhar sua veracidade ou exatidão. Ou seja, o boato é antes de mais nada, uma informação: ele traz elementos novos sobre uma pessoas ou um acontecimento ligados à atualidade e, em segundo lugar, o boato está destinado a ser aumentado.

O que é importante ressaltar que o boato não é uma informação falsa, mas, sim, uma informação não verificada e é por isso que ele causa tanto alvoroço nas pessoas



pelo simples fato de existir e a possibilidade da informação se tornar verdadeira. “Há boatos de origem espontânea ou provocada, eles podem surgir de um acontecimento, ou detalhe puro imaginário puro,” (BARICHELLO, 2004, p.267)

O que percebemos é que nos momentos de crises os canais informais trabalham mais rapidamente que os formais, nestas ocasiões principalmente que os funcionários da empresas podem se torna ótimos aliados como inimigos. Tanto os boatos como as fofocas se alastram pela organização, e desta forma podem ser dissipados e seus líderes transformados em elementos positivos para a empresa, isso se a comunicação interna for trabalha adequadamente. Quase sempre esses “mentores” não detêm cargos, porém exercem influência sobre os colegas e a comunidade.

A tendência à instalação de contratos por terceirização e as relações informais de trabalho (*part times*) são cada vez mais freqüentes, o que transfere a responsabilidade do treinamento, atualização, qualificação ao indivíduo e não mais às organizações. Paralelamente ao aumento da carga laboral, crescem a instabilidade nos empregos formais e os níveis de estresse. Talvez seja interessante pontuar que, nesse caso, formal e informal assumem um viés contrário àquele simplista que normalmente aponta a formalidade saindo da organização e a informalidade provocando-lhe fraturas.

4. A extensão na Unicruz: um processo educativo

O estudo de caso deste trabalho partiu de uma pesquisa exploratória de abordagem probabilística. Utilizou-se um questionário semi-estruturado, aplicado junto aos professores/coordenadores dos projetos Pibex da Universidade de Cruz Alta, no período de 2007 à 2008. Dos 18 questionários distribuídos, 13 foram tabulados, o que representa 72,22%, os 5 questionários restantes, representando 27,78% dos professores/coordenadores, não foram devolvidos. Convém ressaltar que neste período em que os Pibex foram analisados (2007/2008), foram executados 23 projetos de extensão, porém aplicou-se somente 18 questionários pelo motivo de alguns professores terem coordenado mais de um projeto. Os professores que não foram encontrados por motivos de viagem ou por não estarem mais trabalhando na instituição foram substituídos por outros indicados pela Vice-reitoria de Pós-graduação, Pesquisa e Extensão da universidade. Nesta pesquisa analisou-se qual das duas formas de comunicação, formal e informal, mais foi utilizada tanto com os professores/colaboradores quanto com os acadêmicos/bolsistas, e também como os professores/coordenadores avaliaram as duas formas de comunicação nos projetos.

Verificou-se ainda como procedeu o fluxo e o tipo de informações na emissão e na recepção das mensagens. Depois partiu-se para a verificação da existência de boatos, tanto nos projetos como na Unicruz, e se estes interferiram na imagem da mesma. Analisou-se também de que forma ocorreu a divulgação do projeto, depois faz-se uma avaliação da participação do público-alvo e dos acadêmicos da universidade.

Os dados referentes a percepção dos professores/coordenadores pela qual das formas de comunicação eles adotaram no projeto, 38,46% responderam que foi a comunicação formal, nenhum entrevistado respondeu a comunicação informal, e 61,53% responderam que adotaram as duas. Os entrevistados afirmaram ter adotado mais a comunicação formal, sendo que nenhum respondeu que adotou somente a comunicação informal (gráfico 1). Devido à isso percebe-se que a comunicação formal que é emitida sempre por uma fonte autorizada, neste caso os professores/coordenadores, é ainda a mais trabalhada nos projetos. Já a informal é deixada de lado, em segundo plano, pois como escreve Baldissera ela é reconhecida como fomentadora de anarquias, informações inconvenientes e outras ações de contra-poder.

Através dos dados descritos no gráfico 2 podemos analisar qual forma de comunicação os professores consideraram mais importante para o bom desenvolvimento do trabalho. 84,61% dos entrevistados responderam que foi a comunicação formal e 15,38% responderam a comunicação informal ser a mais importante. Quando perguntasse qual das formas de comunicação foi considerada mais importante a comunicação informal tem um percentual maior. Esse resultado condiz com o que Barichello escreve que as redes informais podem satisfazer as necessidades sociais dos membros e até facilitar a execução das tarefas.

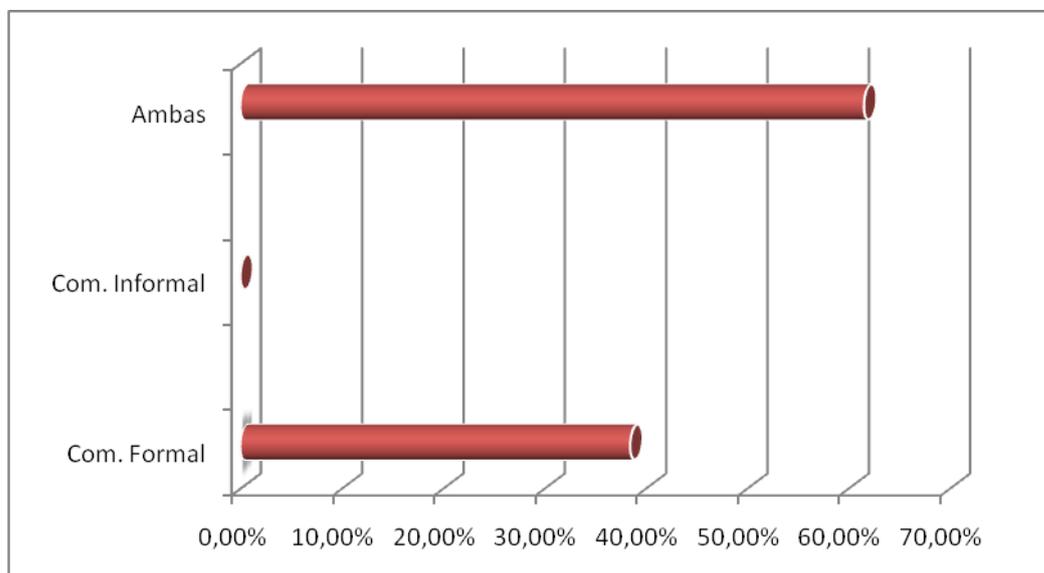


Gráfico 1 – Formas de comunicação, formal e informal adotadas pelo projeto

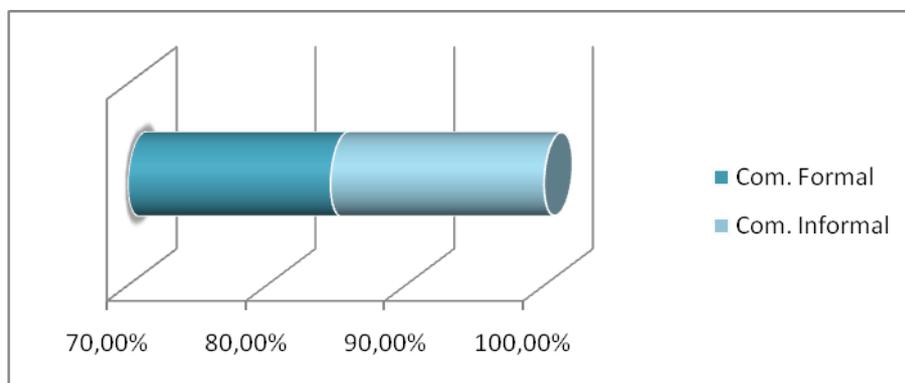


Gráfico 2 – A forma de comunicação considerada mais importante para o bom desenvolvimento do projeto

Há, entretanto, uma contradição nas figuras ilustrada acima, enquanto no gráfico 1 admite-se adotar mais a comunicação formal e no gráfico 2 admite-se que a comunicação informal foi a mais importante para o bom desenvolvimento do projeto. Através destes dados entende-se que apesar dos professores terem adotado a comunicação formal, no decorrer do trabalho perceberam a importância da comunicação informal. Ao aplicar a pesquisa notou-se resistência dos entrevistados à comunicação informal e principalmente ao boato, o qual tratar-se-á mais adiante, e ainda, muitos dos entrevistados não sabiam o significado de cada forma de comunicação fazendo-se necessário o uso de uma breve explicação no próprio questionário.

A terceira e quarta questão trataram de qual foi a forma de comunicação mais utilizada com os colaboradores e acadêmicos. Se comparar-se os dados referente a forma de comunicação utilizada com os colaboradores e os acadêmicos, vê-se que com os professores/colaboradores utilizou-se mais a comunicação formal enquanto com os acadêmicos a comunicação informal chegou a quase 40% dos questionários respondidos.

Com relação a forma de comunicação utilizada com os colaboradores, 61,53% dos entrevistados responderam a comunicação formal, já os outros 38,46% responderam que foi a comunicação informal. Sobre a forma de comunicação foi mais utilizada com os acadêmicos, 30,76% responderam que utilizaram mais a comunicação formal, 38,46% responderam que utilizaram mais a comunicação informal e 30,76% utilizaram ambas as formas de comunicação com os alunos.

A tabulação destes dados é contrária a comunicação de forma vertical e horizontal de Barichello. A comunicação vertical (formal) se dá dos níveis mais altos para mais baixos, ou seja, dos professores aos acadêmicos. E a comunicação horizontal (informal) se dá entre pessoas do mesmo grupo ou pessoas do mesmo nível, isto é, dos professores/coordenadores para os professores/colaboradores. Enfocando-se o nível hierárquico seria dos coordenadores para os colaboradores, pois considera-se que ambos estão no mesmo nível, ou seja, de professores.

Quando pede-se aos entrevistados para avaliar a comunicação formal a avaliaram ótima, 23,07% muito boa, 38,46% boa, 0% avaliaram regular e ruim. Já na avaliação da comunicação informal 7,60% avaliam ótima, 38,46% muito boa, 30,76% boa, 15,38% regular e 7,60% avaliam ruim. O resultado da tabulação dos dados destas duas questões condiz com a questão número um, onde as maiorias dos coordenadores responderam adotar mais da comunicação formal. Nestas questões ressalta-se como a comunicação informal é posta em segundo plano, muitas vezes pela falta de informação em relação o significado desta forma de comunicação.

Na questão de como procedeu-se o fluxo de informação. 15,38% dos coordenadores responderam proceder do coordenador para os colaboradores e acadêmicos, nenhum respondeu de ordem contrária, ou seja, dos colaboradores e acadêmicos para o coordenador, e a maioria dos entrevistados, 84,61%, responderam as informações se difundiram, tanto do coordenador para os colaboradores e acadêmicos como vice-versa.

Quando pergunta-se à respeito dos boatos nos projetos percebe-se uma certa resistência. Ao serem questionados se existiu boatos no projeto somente 30,77% responderam que sim e a maioria 69,23% responderam que não (gráfico 3). O boato não é uma informação falsa, como escreve Bariquello (2004) é uma informação não verificada por isso causa tanto espanto.

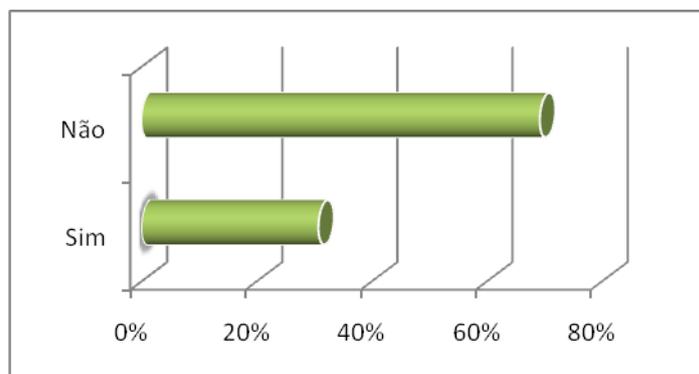


Gráfico 3 – Existência de boatos no projeto

Dos 30,77% entrevistados que afirmaram existir boatos no projeto, 75% consideraram que os boatos foram positivos, nenhum entrevistado respondeu que os boatos foram negativos e 25% responderam que os boatos foram indiferentes, como podemos observar no gráfico 4. Barichello (2004) ressalta que o boato é uma declaração ligada aos acontecimentos diários, com propensão à ser aumentada, transmitida de pessoa à pessoa, habitualmente através do “ouvi dizer”, sem que existam dados concretos. Eles servem para corrigir possíveis falhas, fazendo com que a comunicação atinja seus objetivos.

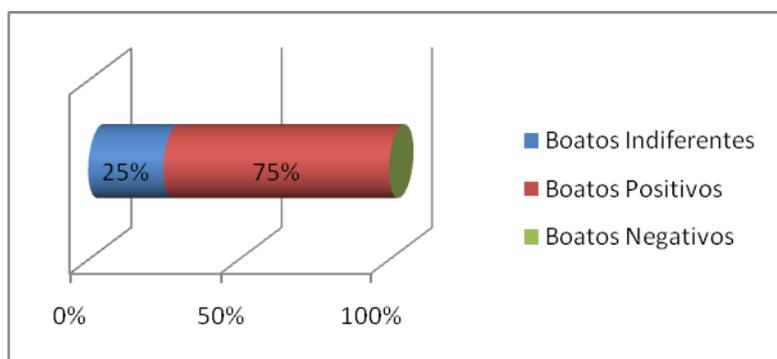


Gráfico 4 – Tipos de boatos

Perguntou-se aos professores se a comunicação informal interfere na imagem na universidade, sendo que 92,30% dos entrevistados responderam que sim e somente 7,69%, o que representa um professor, respondeu que a comunicação informal não interfere na imagem. Como pode-se conferir no gráfico 5.

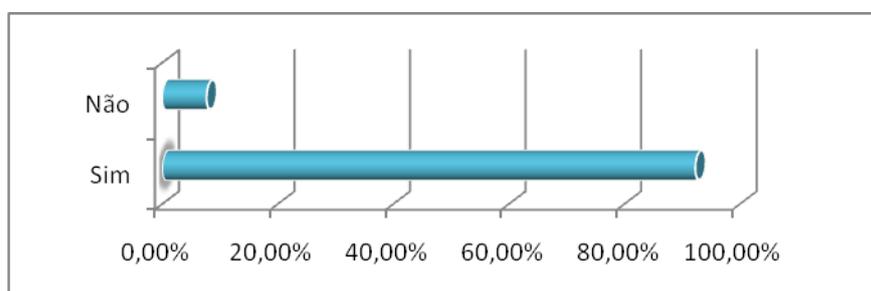


Gráfico 5 – Interferência da comunicação na imagem da Unicruz

Dos entrevistados que responderam que a comunicação informal interfere na imagem da Unicruz, 16,67% acreditam que esta interferência é positiva e 83,33% a consideram, negativa. Esta diferença pode-se visualizar na a seguir no gráfico 6.

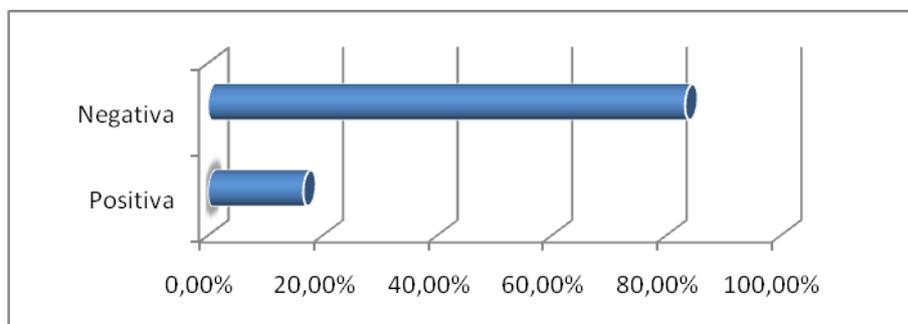


Gráfico 6 – Avaliação desta forma de interferência

Há pouco tempo atrás a Universidade de Cruz Alta passou por um momento difícil, o qual envolveu uma quantidade de dinheiro que foi desviada pelo antigo reitor Evandro Kruel e alguns professores da universidade. Nos momentos de crise os canais de comunicação informal tendem a trabalhar mais rapidamente que os formais, neste momento os funcionários podem ser ótimos aliados à instituição como péssimos inimigos, tudo irá depender de como a comunicação interna está sendo trabalhada. Como Bariquello (2004) explica, a comunicação informal tem quatro propósitos; primeiro e segundo, reduzir e estruturar a ansiedade; terceiro, organizar os membros do grupo em colisões; e por último, sinalizar o status do emissor.

Considerações Finais

Se a instituição fizer circular a informação usando os critérios de transparência e verdade, diminuirá a possibilidade de provocar uma desordem na comunicação, por isso, torna-se importante o uso dos canais diretos, sem muitos intermediários, pois ao longo do processo podem somar grandes perdas e distorções das mensagens enviadas. Como afirma Barichello a universidade deve fundamentar-se no seguinte tripé: ensino, pesquisa e extensão, ou seja, a universidade não pode ser reduzida somente ao ensino, pois sem a pesquisa e a extensão não há ensino superior.

Portanto, a extensão é uma oportunidade fundamental ao acadêmico, pois é a sua inserção em espaços educativos que possibilitem uma experiência acadêmica e profissional, na qual a teoria e a prática constituem um novo sentido para o seu processo



de aprendizagem. A extensão proporciona ainda que os estudantes tornem-se conscientes sobre a realidade que os cercam e que irão encontrar após o término do Ensino Superior, bem como possibilita despertar o espírito de liderança e do trabalho em equipe dos acadêmicos.

Porém o que percebemos dentro da universidade que a extensão não tem os mesmos cuidados tidos com a pesquisa e o ensino. E, quando trata-se do trabalho com os acadêmicos percebemos uma “brecha” maior ainda das instituições de ensino superior, percebe-se isso quando os professores/coordenadores são indagados sobre a maneira como os projetos são divulgados aos acadêmicos e ao público-alvo, ficando claro que com os estudantes a divulgação é menor.

Afinal, se a função da universidade não é somente “lançar” profissionais no mercado de trabalho, mas formar cidadãos críticos e empenhados na tarefa de construir uma sociedade melhor, até que ponto a Unicruz está desempenhando seu papel em formar cidadãos e não somente profissionais? A universidade deve ultrapassar as fronteiras do campus e levar para a comunidade os conhecimentos adquiridos em sala de aula.

Percebe-se também que os entrevistados têm o olhar um tanto negativo do Núcleo Integrado de Comunicação da instituição quanto a comunicação interna. O desempenho de um melhor trabalho com o público interno pode-se começar pela comunicação informal, já que esta algumas vezes sobrepõe-se a comunicação formal com o objetivo de corrigir possíveis erros. Para investir neste trabalho, devemos considerar também que a universidade está passando por momentos difíceis há algum tempo devido a uma crise financeira, e mais de 80% dos entrevistados quando questionados de como avalia a forma da interferência da comunicação informal na instituição, responderam negativa. Afinal, os funcionários de uma empresa podem ser seus melhores amigos ou piores inimigos, eis aí o papel da comunicação interna.

Referências Bibliográficas

BALDISSERA, Rudimar. **Comunicação Organizacional: o treinamento de recursos humanos como rito de passagem**. São Leopoldo: UNISINOS, 2000.

BARICHELLO, Eugenia Mariano da Rocha. **Visibilidade Midiática: Legitimação e Responsabilidade Social**. Santa Maria/RS: FACOS/UFSM. 2004.

BARICHELLO, Eugenia Mariano da Rocha. POZZOBON, Camile de Medeiros. RIBEIRO, Michelle Braga. **Comunicação Informal e Cultura Organizacional**. Disponível em:



<<http://www.ucs.br/cchc/deco/portalbranca/textoprojeto4/artigoformalinfor.pdf>>. Acesso em 25 de setembro de 2008.

FRANTZ, Walter. SILVA, Enio Waldir da. **As funções sociais de universidade**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2002.

GIGLIOTI, Francisco. **Reflexos da comunicação formal e informal na estrutura organizacional das empresas**. Faculdade de Ciências Econômicas de Bauru (ITE). Disponível em: <<http://www.admpg.com.br/2008/cadastro/artigos/temp/49.pdf>>. Acesso em 25 de setembro de 2008.

MARQUES, M. O. **Características da universidade pública, não estatal**. Ijuí: Unijuí, 1985. (Documento produzido em outubro de 1985 e disponível nos arquivos do Museu Antropológico Diretor Pestana, mantido pela FIDENE).

PLANO INSTITUCIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. Fundação Universidade de Cruz Alta. 2007.

Políticas de extensão. Universidade Metodista de Piracicaba. Prefácio de Ely Eser Barreto César. 3ª edição. Piracicaba: Editora UNIMEP, 2002.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

UNIJUÍ. **O papel social da universidade comunitária na formação de professores**. In: Educação Brasileira, v. 18, n.36, jan/jun 1996. Brasília: CRUB, p. 155-172.

UNIVERSIDADE DE CRUZ ALTA. **Estatuto da Universidade de Cruz Alta**. Cruz Alta/RS. 2007.

UNICRUZ. **Plano Institucional de Assistência Social**. Fundação Universidade de Cruz Alta. Cruz Ata/RS. 2007.