



## Comunicação e (Educação para o) Mercado (2)

(Subárea 7- Estándares de calidad para la Educación Superior a Distancia)

**Silene de Araujo Gomes Lourenço**

Mestra em Comunicação e Mercado. Docente das Faculdades Integradas de Jacareí e Faculdade Maria Augusta. Pesquisadora do Núcleo de Comunicação e Educação da Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo – NCE-ECA-USP.

### Introdução

Desde que o homem é homem, seu esforço em criar e aperfeiçoar ferramentas e instrumentos de trabalho deve-se ao desejo e à necessidade de aliviar o sofrimento na luta pela sobrevivência. Esse foi o impulso inicial de todo desenvolvimento tecnológico que conhecemos hoje.

As transformações provocadas pelo advento da informática e aperfeiçoamento das técnicas de produção permitem que pensemos em um futuro não muito distante em que só serão socialmente aceitas formas de trabalho essencialmente humanas, isto é, que geram algum tipo de prazer e satisfação a quem executa pelo simples fato de mantê-lo (a) ocupado (a) e ver concretizar-se o resultado de seu ato criador.

*Posto que as máquinas se incumbirão de quase todo o trabalho físico, assim como de boa tarde do trabalho intelectual do tipo executivo, o ser humano irá guardar para si o monopólio da atividade criativa que, por sua natureza, dá muito menos margem do que a atividade industrial para a alocação de tarefas e para a divisão entre tempo de trabalho e tempo livre. (Masi, 1999:11-12)*

No âmbito das organizações, a necessidade de executar determinada tarefa sem a cobrança de chefes ou de colegas de trabalho tem sido denominada por alguns estudiosos de Pressão Técnica ou Pressão Técnica Positiva. (Bernardes e Marcondes, 2003:35-36) No entanto, tarefas pesadas, repetitivas e pouco valorizadas tendem a gerar desinteresse e desmotivação, ou seja, Pressão Técnica Negativa. Quando isto acontece, as organizações podem se valer da tradicional Pressão Formal exercida por chefes e supervisores que ameaçam e punem por mal desempenho, ou da Pressão Técnico-Social, estratégia que tem apresentado melhores resultados nas últimas décadas, segundo teóricos e administradores, e que consiste em criar canais de comunicação que permitam a pressão direta das partes interessadas na execução de uma determinada tarefa sobre o executor. (Idem: 118-119)

A substituição da Pressão Formal pela Pressão Técnico-Social, por sua vez, cria condições para o surgimento de organizações mais flexíveis onde relações horizontais de trabalho tomam o lugar de rígidas hierarquias, com a vantagem de diminuir os custos com chefias, facilitar o fluxo de informações e reduzir a alienação dos associados, que deixam de depender de ordens superiores para tomar qualquer iniciativa e passam a ter uma visão mais ampla do todo.

Este trabalho tem por objetivo mostrar que a introdução das novas tecnologias no âmbito da Educação Formal Superior deve favorecer a Pressão Técnico-Social com a criação de canais de comunicação que aproximem alunos, professores, direção, coordenação, e através dos quais cada segmento possa expressar abertamente suas necessidades e provocar reações em cadeia assertivas no sentido de alcançarmos a excelência no ensino. É este o significado que atribuímos à implantação de uma plataforma virtual na Faculdade Maria Augusta Ribeiro

Daher – Jacareí/SP – a partir de 2004 e de todas as suas ferramentas de trabalho, capazes de agregar valores aos cursos presenciais hoje oferecidos e abrir perspectivas de implementação do ensino à distância e/ou cursos semi-presenciais de qualidade nos próximos anos.

## Novos sentidos para as não tão novas tecnologias

Depois de arriscar algumas experiências em sala de aula no final da década de 90 do século passado, como a substituição de apostilas por apresentação de trabalhos em *PowerPoint* elaborados pelos alunos a partir de pesquisas na internet e a realização de encontros virtuais entre estudantes de Ensino Médio da rede particular de ensino da cidade de Jacareí (SP) e professores e estudantes de outros estados/países em tempo real nas salas de *chat*, enfrentando todo tipo de adversidade – inexperiência e quase nenhum conhecimento de informática, recursos tecnológicos precários e insuficientes para atender a demanda, desconfiança/insegurança dos alunos, descrédito/resistência dos professores, entre outros –, em Maio de 2001 seriam publicadas minhas primeiras impressões dessa aproximação entre Educação e Comunicação:

*Diante do avanço tecnológico, da globalização e das incertezas em relação ao futuro da humanidade, não é difícil para nós educadores estarmos caminhando de um pólo a outro, entre o otimismo e o pessimismo, à medida que são apresentadas propostas de mudanças com base nas características da sociedade do próximo milênio.*

*A inserção das novas tecnologias em sala de aula não pode mais ser adiada, mas há que se fazer isso com muito mais critério e menos euforia; é preciso que se conheça mais precisamente a natureza dos novos meios de comunicação de massa e seus efeitos sobre a sociedade, para que saibamos como e o quanto esses meios podem ser úteis na luta pela conquista de uma educação democrática. (Lourenço, 2001: p.30)*

De lá para cá, tive a oportunidade de conhecer vários projetos de intersecção entre Comunicação e Educação e participar ativamente de alguns deles, além de conhecer várias correntes teóricas que procuram dar legitimidade a essas experiências e estudar particularmente uma delas – a Educomunicação\*. Como o próprio nome sugere, trata-se da observação, identificação e sistematização de práticas inter e transdisciplinares que sugerem o aparecimento de um novo campo de reflexão e de atuação profissional. No Brasil, este trabalho é desenvolvido pelo Núcleo de Comunicação e Educação da ECA – USP sob a supervisão geral do Prof. Dr. Ismar de Oliveira Soares.

Desde então, o uso das novas tecnologias na educação passou a ter um novo significado. O que antes era feito com a preocupação de inserir alunos e professora em um rápido processo de adaptação às mudanças impostas pelo mercado, e motivada pela promessa dessas mesmas tecnologias criarem ambientes mais atrativos e favoráveis ao aprendizado, foi substituído por ações que visam, antes de qualquer coisa, melhorar as relações comunicativas entre os indivíduos envolvidos no processo de ensino-aprendizagem. Esta mudança deve-se a dois fatores constatados nas experiências anteriores: 1) a simples inclusão digital não garante a inclusão social: o domínio das novas tecnologias e de suas linguagens precisa estar a serviço de um projeto mais amplo de

---

\* *Conjunto das ações inerentes ao planejamento, implementação e avaliação de processos, programas e produtos destinados a criar e a fortalecer ecossistemas comunicativos em espaços educativos presenciais ou virtuais, assim como a melhorar o coeficiente comunicativo das ações educativas, incluindo as relacionadas ao uso dos recursos da informação no processo de aprendizagem. Em outras palavras, a educomunicação trabalha a partir do conceito de gestão comunicativa. (SOARES, 2001: p.43)*

transformação social; 2) as novas tecnologias não conseguem cumprir todas as promessas quando incorporadas ao ensino formal, frustrando alunos e professores: seria preciso acompanhar o desenvolvimento da indústria cultural e do entretenimento, adaptando permanentemente seus produtos, cada vez mais caros e sofisticados, aos propósitos educativos da escola, o que é praticamente impossível, tendo em vista a defesa de uma educação democrática e, portanto, de massa.

Apesar de reconhecer a necessidade de melhor fundamentar estas afirmações, não será este o nosso propósito aqui. Caso contrário, correríamos o risco de perder o foco deste trabalho: a discussão sobre o uso das novas tecnologias para aumentar a Pressão Técnico-Social no Ensino Superior com o objetivo de melhorar a sua qualidade.

O estudo e a apreensão do complexo sistema de comunicação potencialmente presente na plataforma virtual da Faculdade Maria Augusta, capaz de promover a Pressão Técnico-Social com o uso de todas as suas ferramentas, deve partir de um novo conceito, suficientemente abrangente para abarcar todos os aspectos da realidade cuja comunicação é parte inerente e, ao mesmo tempo, preciso o bastante enquanto instrumento teórico capaz de delimitar objetos e identificar problemas de pesquisa na área da Comunicação. Trata-se do conceito de Gestão de Processos Comunicacionais\*\*.

Gerir ou gerenciar processos comunicacionais significa saber manejar as ferramentas existentes de forma integrada, com o objetivo de criar e fortalecer ecossistemas comunicativos em ambientes virtuais ou presenciais, otimizando os recursos disponíveis em função do redimensionamento das atividades profissionais – e dos próprios papéis sociais – ora em curso.

A Gestão de Processos Comunicacionais, seja em instituições públicas, privadas ou do terceiro setor, parte sempre de uma visão holística da sociedade – lugar onde os sentidos são construídos – para tentar desvendar e desatar os “nós” da comunicação e melhorar a qualidade das relações humanas dentro e fora do ambiente de trabalho, ao mesmo tempo em que são criadas condições para que os resultados almejados pelas organizações sejam atingidos. Isto requer a aproximação e o diálogo entre as mais diversas áreas do conhecimento e até mesmo a reconfiguração de cada uma delas.

É importante ressaltar o quanto este conceito subverte a ordem de valores em relação às primeiras experiências com informática em sala de aula. Em primeiro lugar, a presença das novas tecnologias em espaços educativos adquire um significado muito maior quando a gestão da informação é suplantada pelo conceito de Gestão de Processos Comunicacionais. Não se trata simplesmente da democratização do conhecimento historicamente acumulado através do domínio instrumental das novas tecnologias, mas de decisões socialmente compartilhadas sobre o destino desses conhecimentos e da tecnologia em si; não se limita também a preparar crianças, jovens e adultos para um mercado de trabalho cada vez mais exigente e competitivo, criando a ilusão de que empregabilidade é resultado garantido de uma boa formação e permanente atualização, mas de gerar um compromisso maior dos indivíduos com a coletividade – Pressão Técnico-Social – no sentido de buscarmos soluções para os problemas de hoje e de amanhã, tendo em vista a possibilidade real de libertar o ser humano do trabalho que desumaniza.

Em segundo lugar, a fonte de motivação e do prazer, fatores essenciais em ambientes de trabalho e aprendizagem, deixa de ser a relação lúdica do homem com a máquina ou a relação do homem com o significado da máquina (progresso, poder, riqueza, dominação) e passa a ser a relação dos homens entre si, mediada ou não por tecnologia, mas igualmente lúdica no sentido de permitir que os seres humanos voltem a

---

\*\* O curso de Pós-graduação *latu sensu* Gestão de Processos Comunicacionais, ministrado no Departamento de Comunicação e Artes da ECA-USP desde 1993, tem por objetivo formar profissionais capazes de elaborar, implantar, avaliar e repropor projetos de comunicação/cultura, nos setores público e privado, fazendo interagir os diferentes meios de comunicação a partir de sua mediação fundamental: o homem. (BACCEGA. In: FÍGARO, 2005: p.13)

compartilhar utopias, aqui como sinônimo de sonhos que contém uma realidade desejada em potencial, ou seja, um desejo contido. Esses sonhos ou desejos estão hoje intimamente associados à qualidade de vida que, por sua vez, tem uma profunda ligação com a qualidade das nossas relações sociais. Nesse caso, a Pressão Técnico-Social deve estar a serviço da melhoria do ambiente de trabalho e de aprendizagem.

Para ilustrar o que foi escrito até aqui, foram escolhidas três ferramentas disponíveis no Portal da Faculdade Maria Augusta. Primeiramente será descrita a forma como hoje são utilizadas. Em seguida, analisaremos como essas ferramentas poderiam ser mais bem exploradas.

### 1) Publicação dos Planos de Ensino

A cada semestre, todo(a) professor(a) deve disponibilizar no Portal seu Plano de Ensino para as turmas que irá lecionar. Assim, todo aluno tem acesso ao conteúdo das disciplinas que serão estudadas, bem como à bibliografia correspondente. A publicação dos Planos de Ensino gera Pressão Técnico-Social à medida que os alunos podem cobrar dos professores o cumprimento da programação e, em contrapartida, os professores podem cobrar dos alunos o aprofundamento de determinados temas com a ajuda da bibliografia indicada.

Até aqui, a implantação da plataforma virtual trouxe uma única vantagem – a economia de papel – pois antes era necessário que cada aluno tivesse a sua cópia. Para professores e alunos pouco familiarizados com os computadores e internet, ou com dificuldade de acesso, a mudança foi negativa. Nesse caso, a instituição tem que se valer da Pressão Formal para justificar os novos investimentos, e arcar com todos as desvantagens que isto acarreta como, por exemplo, o crescimento da resistência entre alunos e professores.

No entanto, outras possibilidades podem ser exploradas, aumentando a Pressão Técnico-Social no lugar da Pressão Formal. O acesso de todos os professores a todos os planos de Ensino da mesma turma, por exemplo, submete, de certa forma, cada plano à avaliação do grupo, ao mesmo tempo em que cada um tem a chance de rever seus objetivos e conteúdos a partir de uma visão global da grade curricular. Este seria o primeiro passo para a interdisciplinaridade e para o rompimento com uma visão fragmentada do Ensino.

Para que esta ferramenta torne-se realmente efetiva, é preciso que os professores tenham consciência de que ela existe. É importante, portanto, que se repense os próprios objetivos do programa de capacitação.

### 2) Publicação dos planos de aula

Assim como os planos de ensino, o professor deve publicar com alguma antecedência seu plano de aula (aula a aula). O objetivo é disponibilizar aos alunos informações que dêem a oportunidade dos mesmos se prepararem, lendo uma indicação bibliográfica, por exemplo.

Esta ferramenta, no entanto, tem se mostrado muito pouco eficiente. São raros os alunos que acessam diariamente os planos de aula. Na maioria das vezes, eles ficam sabendo que um determinado arquivo de texto, por exemplo, foi disponibilizado no Portal somente na aula presencial, comprometendo aquilo que havia sido planejado pelo(a) professor(a).

Sendo assim, o(a) professor(a) sente-se desobrigado(a) de publicar seus planos de aula, pois a Pressão Técnico-Social deixa de existir. Para garantir que os professores estejam preparando suas aulas (pressuposto de um bom trabalho docente), a instituição, mais uma vez, tem que se valer da Pressão Formal, exigindo que os planos de aula sejam publicados através de comunicados e dos coordenadores de curso.

Nesse caso, as ferramentas acabam cumprindo funções meramente burocráticas, e o Portal acaba sendo visto como um instrumento de controle. Mas é fato que estamos construindo um banco de dados com informações que poderão ser gerenciadas com o objetivo de promover a socialização de experiências. Assim como os planos de curso, os planos de aula são disponibilizados para todos os professores.

Obviamente, não há como os professores manterem-se atualizados em relação ao que os colegas estão planejando diariamente. Isto só seria possível em situações ideais. Mas o registro aula a aula pode ganhar significado se essas informações forem gerenciadas pelos coordenadores de curso, por exemplo, para identificar pontos fortes e pontos fracos no trabalho da equipe e, a partir disso, discutir com o grupo estratégias para se alcançar melhores resultados.

### 3) Criação de debates

O espaço para a criação de debates ainda é pouco utilizado, tanto por alunos quanto por professores. A ferramenta perde sentido diante da possibilidade dos debates serem realizados presencialmente. No entanto, isto também nem sempre é possível. São essas as situações que precisam ser identificadas.

A experiência de se criar um fórum de debate para cada turma, envolvendo professores, alunos e coordenador, com o objetivo de promover a livre expressão, melhorar as relações humanas e avaliar permanentemente os resultados do curso e a qualidade da instituição ainda não foi concretizada, mas aponta um bom caminho para a otimização dos recursos e para a construção de uma educação democrática e de qualidade.

## **Educação à distância e re-significação das novas tecnologias: conclusão**

Durante o segundo semestre de 2004, foram realizados alguns debates com as turmas do curso de Comércio Exterior – 4 CEX A e 4 CEX B – a partir dos conceitos de Pressão Técnica, Pressão Formal e Pressão Técnico-Social. O conteúdo era parte integrante da disciplina Sociologia das Organizações.

Na intenção de tornar as aulas mais significativas, foi pedido aos alunos que identificassem, tanto no ambiente de trabalho quanto na faculdade, fatores que exerciam Pressão Técnica positiva e Pressão Técnica negativa sobre eles. Primeiramente, foram feitas observações individuais. No segundo momento, os alunos trabalharam em grupos, identificando os fatores comuns. Por fim, os resultados foram socializados com toda a classe.

O levantamento feito a partir dos depoimentos individuais desses alunos e de suas reflexões conjuntas permite várias análises, mas vamos nos ater ao ponto que é aquele que nos permite chegar à conclusão deste trabalho.

Os alunos foram unânimes ao apontar a rigidez do controle de faltas e presenças da faculdade como fator que exerce Pressão Técnica negativa sobre eles, apesar de reconhecerem a intenção que é garantir o aprendizado e a qualidade do ensino. Segundo os alunos, esta rigidez gera desmotivação porque significa uma ameaça permanente de interrupção dos estudos, uma vez que o trabalho exige cada vez mais, e conciliar essas exigências com as exigências da faculdade está cada vez mais difícil. Tendo em vista que a grande maioria trabalha para pagar os próprios estudos, torna-se compreensível essa angústia.

Por outro lado, foi apontado como fator que gera Pressão Técnica positiva no trabalho, a flexibilidade de muitas empresas em relação ao cumprimento dos horários, uma flexibilidade que ele gostariam também de ter na faculdade.



Estas constatações nos levam a concluir que a implantação de cursos semi-presenciais pode equacionar grande parte dos problemas enfrentados pelos alunos, além de justificar a implantação e a manutenção de uma plataforma virtual com todos os recursos que permitem aos alunos e professores flexibilizarem seus horários e desenvolverem parte do programa à distância. Isto não só contribuiria para que os alunos pudessem conciliar melhor e com menos desgaste seus horários de trabalho e de estudo, como aumentaria a Pressão Técnico-Social para um bom aproveitamento do Portal e maximização de suas ferramentas. Não podemos perder de vista o verdadeiro sentido da revolução tecnológica: libertar o ser humano de tarefas opressoras, melhorando sua qualidade de vida.

## Bibliografia

ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho?* Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo/Campinas: Cortez/UNICAMP, 2003.

BERNARDES, Cyro; MARCONDES, Reynaldo C. *Sociologia aplicada à administração*. São Paulo: Saraiva, 2003.

LAKATOS, Eva Maria. *Sociologia da administração*. São Paulo: Atlas, 1997.

LÉVY, P. *As tecnologias da inteligência*. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993.

LIMA, Luiz Costa (org.). *Teoria da cultura de massa*. 4ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1990.

MARTÍN\_BARBERO, Jesús. *Dos meios às mediações: Comunicação, cultura e hegemonia*. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1997.

MASI, Domenico de. *Desenvolvimento sem trabalho*. São Paulo: Esfera, 1999.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. *Sociologia das organizações: Uma análise do homem e das empresas no ambiente competitivo*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

SOARES, Ismar de Oliveira. *Caminhos da educomunicação na América Latina e nos Estados Unidos*. In: Caminhos da Educomunicação. São Paulo: Salesiana, 2001. Cadernos de educomunicação I, NCE-ECA-USP.