

Universidade de São Paulo (USP)
Escola de Comunicações e Artes (ECA)

**AS REPRESENTAÇÕES DA USP NOS SEUS
PÚBLICOS VISITANTES E NA IMPRENSA**

LEANDRA RAJCZUK MARTINS

Dissertação apresentada como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciências da Comunicação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA/USP)

Área de concentração: Estudo dos Meios e da Produção Mediática

Orientador: Prof. Dr. José Luiz Proença

São Paulo
2008

*Para os ingênuos e destemidos
que insistem em lutar contra
moinhos de vento, como Dom
Quixote.*

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo analisar as relações comunicacionais da Universidade de São Paulo (USP) com seus públicos visitantes, por meio do estudo de seus perfis socioeconômicos e de suas representações sobre a instituição a partir de uma metodologia comparativa desenvolvida para responder às questões formuladas. Para tanto, o estudo se baseou nas idéias e nos conceitos de representações sociais de Serge Moscovici. A partir de questionários e outros instrumentos, o estudo detectou diferentes representações entre os públicos visitantes da USP (físicos e virtuais, incluindo os leitores-visitantes) a partir das formas como se relacionam com a instituição – por meio do Centro de Visitantes ou do Portal da Universidade na Internet –, assim como as representações da instituição que foram publicadas pela imprensa durante a greve de 2007.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação Social, Representações, História, Interatividade, Leitores-Visitantes.

ABSTRACT

This research had as objective to analyze the comunicacionais relations of the University of São Paulo (USP) with its visitant publics, through of the study of theirs socials and economics profiles and of theirs representations on the institution from a comparative methodology developed to answer to the formulated questions. The study was based on ideas and concepts of social representations of Serge Moscovici. From questionnaires and other instruments, the study detected different visions between the visitant publics of the USP (personal and virtual visitors, including the readers-visitors) from the forms as they relate with the institution – through of the Visitors' Centre or of the Portal of the University on the Internet –, as well the representations of the institution that were published by the press in the time of the turn-out occurred in 2007.

KEY-WORDS: Social Communication, Representations, History, Interactivity, Readers-Visitors.

SUMÁRIO

RESUMO	3
ABSTRACT	4
AGRADECIMENTOS	6
INTRODUÇÃO	7
CAPÍTULO 1 – As Relações Comunicacionais entre a USP e seus Visitantes Físicos e Virtuais.....	11
CAPÍTULO 2 – Das Atividades Culturais à Comunicação Social: Origens e Caminhos para a Profissionalização.....	40
CAPÍTULO 3 – Perfil de Demanda e Estudo Comparado no Centro de Visitantes, USP Notícias e Fale com a USP.....	59
CAPÍTULO 4 – Representações e Visões dos Públicos da USP	92
CAPÍTULO 5 – Representações da Universidade na Cobertura da Imprensa Paulista sobre a Crise de 2007	112
CONSIDERAÇÕES FINAIS	133
BIBLIOGRAFIA	137
ANEXOS	162

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer as pessoas cujo apoio tornou a conclusão deste trabalho possível. Em primeiro lugar, ao professor José Luiz Proença pela orientação paciente e bem-humorada. A professora Kátia Maria Abud, pelas críticas consistentes.

A Miriam Wrigg, pela amizade demonstrada ao longo do percurso deste trabalho.

Ao apoio de minha mãe (Olga) por ter proporcionado a chance de me tornar jornalista, e do meu marido, André, pela perseverança e companheirismo.

Também serei eternamente grata a minha avó (Maria) pela sabedoria e simplicidade. E, finalmente, uma homenagem especial à tia Carmo, pelas lembranças inesquecíveis na minha infância, ensinamentos para ver o mundo de forma lúdica. (*ambas in memoriam*)

INTRODUÇÃO

Este projeto de pesquisa teve por objetivo analisar as relações comunicacionais entre a USP e seus visitantes (físicos e virtuais), por meio da identificação das representações sobre a Universidade, formadas por esses públicos, que entram em contato com a produção institucional por meio das mídias universitárias e de outros serviços de comunicação.

Trata-se de um estudo comparativo sobre as demandas geradas no Portal da USP (www.usp.br) e no Centro de Visitantes, respectivamente, as portas de entrada para os visitantes, que usam a página inicial da Universidade na Internet e a portaria principal da Cidade Universitária, como orientadores ou pontos de passagem para seus destinos finais.

A partir de métodos de pesquisa – embasados na interatividade da web e no corpo-a-corpo das visitas presenciais, bem como nos conceitos e idéias sobre representações sociais e senso comum, elaborados por Serge Moscovici¹ –, os dois setores tiveram suas práticas cotidianas transformadas em um autêntico laboratório da Divisão de Informação, Documentação e Serviços Online (Dvidson), uma das estruturas centrais da Coordenadoria de Comunicação Social (CCS), órgão vinculado à Reitoria da USP.

O primeiro capítulo apresenta essa nova postura, inserida nas atividades de comunicação institucionais, que remonta a dicotomia do convívio entre o “velho” e o “novo”, e vice-versa, numa distância temporal de três décadas. Lançado em 2001, o Portal da USP é o mais recente na estrutura da CCS, enquanto o Centro de Visitantes iniciou suas

¹ MOSCOVICI, Serge. *Representações Sociais: Investigações em Psicologia Social*. Petrópolis, Editora Vozes, 4ª edição, 2003.

atividades em outubro de 1971, como Posto de Informações integrado à Prefeitura do Campus da Capital.

Esse capítulo também mostra o processo de desenvolvimento dos canais de interatividade disponíveis no Portal, na procura de uma maior identificação com seu usuário, e os primeiros estudos de perfil de demanda aplicados no Centro de Visitantes, os quais serviram para apontar caminhos e preencher lacunas para a consolidação das pesquisas aplicadas em 2006, concomitantes no Centro, no site USP Notícias e no canal de atendimento eletrônico Fale com a USP (canais de comunicação do Portal).

O segundo capítulo revela como a construção de uma unidade específica para abrigar e gerenciar o processo de amadurecimento da comunicação na Universidade ocorreu em um contexto mais amplo, de desenvolvimento e constante reformulação do papel desempenhado pelas atividades culturais e de extensão.

O histórico de surgimento das atuais atividades de comunicação social da USP é resultado de um trabalho investigativo junto aos principais documentos da estrutura administrativa da USP, que remonta ao ano de 1973, quando da criação da Coordenadoria de Atividades Culturais (Codac).

Responsável por coordenar a quase totalidade das atividades culturais extracurriculares (cursos, palestras, concertos, teatro, coral, cinema e rádio), a Codac reunia um conjunto de organismos específicos e, com sua extinção, foi criada a CCS, a 27 de novembro de 1989, consagrando uma das atividades de sua antecessora, a comunicação social. Uma década depois, a estrutura tornou-se complexa, abrigando no edifício da Antiga Reitoria da USP, um conjunto de mídias com uma estrutura profissionalizada.

O terceiro e quarto capítulos reúnem uma quantidade extensa e diversificada de dados inéditos sobre aspectos relacionados ao perfil dos visitantes e a compreensão geral e

espontânea que os entrevistados apresentam da Universidade ou suas representações sobre a instituição.

Os questionários, nas versões presencial e online, foram aplicados durante significativo período do calendário universitário, de acordo com a especificidade de cada canal e seus usuários, possibilitando adaptações nos conteúdos dos formulários de demanda, o que permitiu o ajuste do foco da experiência anterior às condições de atendimento, entendido como denominador comum aos espaços reais e virtuais.

Como são as informações jornalísticas que se sobressaem nessa *home-page* como novas, ou recentes, foi desenvolvida uma versão do questionário voltada para os “leitores-visitantes” do site USP Notícias, incluindo a pergunta da enquête que foi ao ar no mesmo período: “Para você, qual é a principal importância da USP?”.

Nesse sentido, o último capítulo é dedicado à análise dos conteúdos, idéias e representações encontradas em textos publicados na grande imprensa de São Paulo – centrando-se nos dois principais jornais, o *Estado de S.Paulo* e a *Folha de S.Paulo* –, durante o episódio iniciado com a interdição da Reitoria da USP, que deflagrou a greve de 2007, marcada por turbulentos 51 dias, entre maio e junho.

A relevância do tema foi aliada ao cruzamento das demandas sociais geradas pela produção jornalística da Agência USP de Notícias e, conseqüentemente, pelos atendimentos realizados na Argus Documentação, através de sua Base de Especialistas, em outra nova experiência nas dinâmicas de trabalho da Dvidson, possibilitando, neste caso, uma atuação integrada junto aos órgãos de imprensa.

Devido ao aproveitamento das notícias originadas na redação da Agência USP e veiculadas na mídia de todo o País, as inserções na mídia externa de suas matérias e as consultas feitas à Base de Especialistas evidenciaram pontos de convergência e divergência

entre as informações disponibilizadas pela Universidade e as que estavam circulando na imprensa paulista sobre a crise de 2007.

Outra questão é que a maioria das representações detectadas junto aos visitantes também foram utilizadas ou veiculadas nas matérias, artigos e editoriais publicados sobre a crise, o que permitiu o estabelecimento de um amplo quadro sobre como boa parte da população compreende a Universidade e quais suas expectativas com relação à instituição.

CAPÍTULO 1

AS RELAÇÕES COMUNICACIONAIS ENTRE A USP E SEUS VISITANTES FÍSICOS E VIRTUAIS

A Coordenadoria de Comunicação Social (CCS), criada em 27 de novembro de 1989, é o complexo que hoje operacionaliza o conjunto de mídias da USP. Vinculada à reitoria da Universidade desde sua origem, surgiu com a extinção da Coordenadoria de Atividades Culturais (Codac), consagrando uma das atividades de sua antecessora, a comunicação social.

Uma década depois, a estrutura tornou-se complexa, abrigando, no edifício da Antiga Reitoria da USP, um conjunto de mídias com uma estrutura profissionalizada, dividida em redações próprias e demais serviços de comunicação: Agência USP de Notícias, Centro de Documentação Argus, Centro de Visitantes, Jornal da USP, Portal da USP, Rádio USP, Revista USP, Revista Eletrônica Espaço Aberto e TV USP.

Numa breve descrição, a CCS possui o seguinte organograma interno, aprovado em 2001 e atualmente vigente:

- Coordenador.
- Divisão de Informação, Documentação e Serviços Online: Agência USP de Notícias, Argus Documentação, USP Online (Portal da USP) e Centro de Visitantes.
- Divisão de Radiodifusão: Rádio USP e Rede Universitária de Rádio.

- Divisão de Mídias Audiovisuais: TV USP (Canal Universitário de São Paulo) e Serviço de Produção de Vídeos e Documentários.

- Divisão de Mídias Impressas: Jornal da USP, Revista USP e revista eletrônica Espaço Aberto.

- Divisão de Relações Públicas, Marketing e Publicidade.

Há, ainda, as áreas de suporte: Divisão de Artes Gráficas e Assistência Técnica, Administrativa e Financeira.

Em 2003, foi estruturada a Assessoria de Pautas, que ainda não integra o organograma oficial, mas tem por principal função criar, a partir de pesquisas, temas de pautas que são utilizados pelas mídias universitárias na produção de matérias especiais. Cabe também a assessoria a orientação de determinadas coberturas especiais, como ocorreu, por exemplo, nos 70 anos da Universidade (2004) e nas comemorações dos 35 anos da Pós-Graduação da USP (2005).

Ao considerar a diversidade dos públicos da Universidade – comunidade interna (estudantes, docentes e funcionários) e comunidade externa (vestibulandos, universitários, estrangeiros e pesquisadores) –, a trajetória de formação dos serviços de comunicação e mídias universitárias, tema do próximo capítulo, contribui para a produção das representações desses usuários, na medida em que textos e imagens sobre a USP são veiculados cotidianamente.

Neste sentido, ao se ater a um projeto específico, o da CCS, não há como deixar de percorrer alguns caminhos que vão desde a fundação da Universidade, em 1934, até o surgimento da cultura digital na instituição, abrangendo, na atualidade, um número quase incontável de sites de unidades, institutos, laboratórios e departamentos.

Por ser o mais recente na atual estrutura da Coordenadoria, o meio online aponta para um movimento de constante transformação, processo esse considerado natural na Internet. Boa parte dessas mudanças, por exemplo, pode ser acompanhada nas várias alterações sofridas pelo Portal da USP desde 1997, ano em que a URL www.usp.br entrou no ar pela primeira vez.

Assim, de um simples diretório de links, o portal se transformou, em 2001, em uma página baseada em banco de dados Ísis. Em 2003, posicionou-se como mídia, com a criação do canal noticioso *Acontece*. Esse perfil mais midiático foi consolidado dois anos mais tarde, com o desenvolvimento do site USP Notícias e com alterações parciais na homepage. Atualizado em tempo real, o Portal pode ser definido como uma espécie de “bebê-gigante” pela velocidade com que vem ganhando importância estratégica para a Universidade, dada à facilidade e versatilidade de inserção de conteúdos.

Em contraposição à periodicidade mais elástica e flexível permitida para os veículos de comunicação impressos e eletrônicos (rádio e televisão) da USP – como exemplo, os feriados prolongados e recessos escolares em que o semanário *Jornal da USP* reduz suas edições ou até mesmo deixa de circular e os períodos de greve em que a TV USP recorre às reprises em sua programação –, o ritmo online exige soluções imediatas, instantâneas, a partir do desenvolvimento de produtos e maneiras de apresentar novos conteúdos.

“(...) Os ideais diretivos da sociedade moderna, industrial e pós-industrial, são a velocidade e a aceleração crescentes. E onde melhor se manifestam são nos meios de transporte e de comunicação dos séculos XIX e XX. (...) As instituições formativas, escolas, universidades e, sobretudo, os meios, especialmente os audiovisuais, regem-se pelo princípio da economia de sinais. Isto é, procuram superar em unidades de tempo cada vez

*menores espaços cada vez maiores, e alcançar um número cada vez maior de consumidores/receptores.”*¹

A preocupação em se analisar as práticas do cotidiano, transformando-as em um autêntico laboratório é fundamental numa realidade que corre sempre contra o relógio e desconstrói o tempo das rotinas antigas, sobretudo as de natureza burocráticas. O Portal da USP² (www.usp.br) e o Centro de Visitantes têm como principal objetivo ser, respectivamente, a porta de entrada do público virtual e físico (presencial), que visita a Universidade de São Paulo.

As rotinas diárias de atividades da mídia Portal e do serviço de comunicação oferecido pelo Centro de Visitantes revelam um dinamismo que vem exigindo pesquisas e experimentações imediatas como, também, organizadas, porque a rápida mudança tecnológica aliada ao papel central que a informação tem adquirido no século atual, em todas as esferas das relações humanas, dissolve a chamada “ordem tradicional do tempo”.³ Portanto, *“qualquer ideal de progresso, isto é, de aperfeiçoamento da organização social deve levar em consideração a análise do tempo, ou melhor dizendo, dos diferentes tempos, a fim de descobrir suas contradições e ver suas possibilidades de superação.”*⁴

A relação entre a USP e seu público visitante pode fluir de forma mais positiva e, por isso, compete aos comunicadores provocar ações cientificamente embasadas tanto na interatividade da web quanto no corpo-a-corpo dos eventos sociais. Uma pessoa torna-se visitante da instituição a partir do momento que seu interesse pela Universidade é

¹ GARCIA, Vicente Romano. *Ordem cultural e ordem natural do tempo*. Centro Interdisciplinar de Semiótica da Cultura e da Mídia. São Paulo, 2002, pp.5 e 7.

² A Portaria GR-3742, em vigor desde a data de sua publicação em 29.03.2007, dispõe sobre os objetivos, o escopo de atuação e a gestão do Portal da USP.

³ GARCIA, Vicente Romano. Op.Cit., pp.1.

⁴ GARCIA, Vicente Romano. Op.Cit., pp. 2.

despertado, o que ocorre de forma não padronizada, variando de acordo com a trajetória de cada um.

Situado próximo à Portaria 1 ou entrada principal da Cidade Universitária, o Centro de Visitantes poderia acolher de maneira satisfatória a comunidade, sobretudo externa, que o procura. Por isso, na tentativa de superar a conceituação de “cidade” como mero horizonte espacial ou imperativo territorial, o campus da USP na Capital surge como um ambiente pluridimensional, no qual coexistem identidades diferenciadas.

*“(…) La ciudad se aparece como una gran red de comunicación que interpela a los actores de diversas maneras. (...) La magnitud, la densidad, no se experimentan de la misma manera. El posicionamiento de los actores, el género, la edad, la creencia religiosa, la pertenencia a un territorio, la clase socioprofesional, introducen diferencias en los modos de experimentar y de actuar en la ciudad.”*⁵

De característica paulistana, a Cidade Universitária é um pólo cultural produtor de conhecimento e pode ser vista como um laboratório adequado para aplicação de numerosas pesquisas em diversas áreas das ciências humanas, exatas e biológicas (turismo, história, pedagogia, educação física, geografia e relações públicas).

“La ciudad (...) no es homogênea y constituye, junto con los modos de producción, las formas de organización social y el conjunto de representaciones simbólicas que dan sentido a esos modos de organización y producción (Castells, 1986), una red de

⁵ CRUZ, Rossan Reguillo. *La construcción simbólica de la ciudad: sociedade, desastre e comunicação*. Universidad Iberoamericana/Iteso, 2ª edição, 2005, pp. 76.

*comunicación cons puntos diversos unidos entre si por una pluralidad de ramificaciones (Serres, 1968).”*⁶

Dessa forma, o campus na Capital pode ser visto como um sistema em permanente construção, permeado por elementos que produzem estruturas de significação socialmente distintas. “(...) *Existen procesos simbólicos mediante los cuales los actores entienden ‘su’ ciudad, la nombran, se la apropian, la transforman, la segmentan. (...) La ciudad es construcción simbólica, dinâmica, conflictiva, estructurada y estructuradora de los sujetos sociales*”.⁷

Com isso, ressalta-se também o conceito de “Portal”, que mesmo na web, permanece vinculado à sua origem semântica, ou seja, porta de entrada de um edifício. Portanto, espera-se que esse posicionamento do Portal deva ser capaz de dar conta das mais variadas demandas, conduzindo o usuário pelas diferentes possibilidades de entrar por uma porta e encontrar salas, ruas bem sinalizadas, alguns caminhos alternativos e também atalhos que facilitem seu acesso.

Devido à complexidade da USP – somada ao crescimento constante da quantidade de informações produzidas nas várias instâncias e disponibilizadas nos inúmeros sites –, o internauta tem a sensação de que a porta se abre para um emaranhado de informações e não para conteúdos estruturados em canais de informação como forma de sustentação da relação usuário-site.

Visualmente, ao organizar essa imensa gama de informações em entradas específicas, torna-se mais fácil indicar o trajeto que deve ser percorrido até os conteúdos

⁶ CRUZ, Rossan Reguillo, op. cit., pp. 467 e 468. A autora se refere às obras de CASTELLS, Manuel. *La ciudad y las masas. Sociología de los movimientos sociales urbanos*. Madrid, Alianza Universidad, 1986; e SERRES, Michel. *Le réseau de communication: Penélope*. Paris, Hermes Communication, 1968.

⁷ CRUZ, Rossan Reguillo, op. cit., pp. 471 e 472.

procurados, de modo a permitir que o usuário sinta-se confortável para encontrar o que deseja, com o mínimo de “cliques” possível.⁸

Para tanto, a aplicação de uma pesquisa com usuários do Portal a respeito, principalmente da visão que eles têm da instituição e sobre quais suas motivações ao visitar o endereço www.usp.br, possibilitou o alinhamento do discurso geral aos públicos-alvos, por meio de um projeto de reestruturação na arquitetura de informações e discursos para atendê-los.⁹

Entre as alterações previstas para tornar o Portal da USP mais navegável e com melhor usabilidade para os visitantes virtuais, destacam-se: a unificação do conteúdo visando consistência na imagem institucional, a partir de mensagens focadas na experiência do usuário, melhor visibilidade e acesso rápido dos conteúdos.

A existência na USP de uma página anterior ao Portal, lançada em 19 de abril de 2001, já apontava para a necessidade fundamental de se ter uma definição daquilo que a Universidade quer passar para seus diferentes públicos.

Em agosto do mesmo ano, foi documentado pela professora Elizabeth Saad Corrêa do Departamento de Jornalismo e Editoração da Escola de Comunicações e Artes (ECA-

⁸ A carreira de webdesigner junto ao Plano de Classificação das Funções (PCF-USP) foi criada durante o processo de reformulação dos perfis para a área de comunicação social no âmbito da Comissão de Carreira da Coordenadoria de Comunicação Social (2002 a 2005). Recentemente, a profissão foi reconhecida pelo Ministério do Trabalho.

⁹ Para saber mais sobre pesquisas aplicadas no meio online de uma instituição pública, ver GRANDI, Roberto. *La comunicazione pubblica: teorie, casi, profili normativi*. Carocci, Roma, 2002. Esse estudo mostra o comportamento dos usuários do site da Universidade de Bologna, *le pagine dell'URP*, ao acessar o conteúdo da página em questão, categorizado como predominantemente interativo. Nesse último aspecto, foram selecionadas quatro modalidades para definir os diferentes perfis dos internautas: “*Professionista: studente iscritto, genitore, cittadino che cerca qualcosa in particolare; turista: utente interessato al sito dell'università, ex studente che vuole vedere la propria università; esploratore: studente potenziale, genitore interessato all'università, studente iscritto che vuole conoscere il sito nel caso in cui serva; passante: cittadino genérico che passa per il sito Internet.*”

USP), um conjunto de comentários e sugestões sobre os aspectos técnico-estruturais e de gestão do Portal da USP.¹⁰

*“No caso do Portal da USP percebemos uma ausência de ‘declaração de funcionalidade’ para com o internauta, gerando algumas confusões e frustrações. Enfim, o que pretende a maior e mais produtiva Universidade brasileira ao lançar um portal na World Wide Web?”*¹¹

Além dessa ausência de funcionalidade, a pesquisadora também apontou a ausência de uma identidade que possa diferenciar a USP das demais universidades brasileiras na web. *“É fundamental a definição daquilo que a Universidade quer passar para seus diferentes públicos. Por exemplo, ela pode:*

- Informar e esclarecer a quem não conhece a USP no Brasil e no exterior.*
- Avançar nas informações para quem pretende estudar na USP.*
- Expressar a sua opinião oficial a respeito de fatos e atividades de seu ambiente.*
- Disseminar e divulgar os conhecimentos por ela produzidos.*
- Funcionar como fonte de consulta para a mídia.*
- Prestar serviços à comunidade interna e externa.*
- Facilitar as relações entre a Universidade e seus públicos internos – professores, alunos e funcionários – criando acessos facilitadores para os outros sistemas de informação internos (num conceito de intranet para matrículas, inscrições em cursos, postagem e consulta de notas, áreas de e-learning, acesso à biblioteca virtual, etc).*
- Servir como um enorme banco de dados relacionais para a busca de áreas, especialistas, pesquisas e projetos.*

¹⁰ CORRÊA, Elizabeth Saad. *Comentários sobre o Portal da USP*. Escola de Comunicações e Artes (ECA) da Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, agosto de 2001.

¹¹ CORRÊA, Elizabeth Saad. *Op. Cit.*, pp. 2.

- *Ser a porta de entrada para um primeiro contato com suas diferentes áreas.*”¹²

Na época em que o relatório foi elaborado, o Portal da USP não mantinha um ritmo de atualização típico de um empreendimento web desse porte. “*À exceção das informações jornalísticas, são poucas as informações que sobressaem na home-page como novas, ou recentes. Embora a página tenha data e hora em tempo real, o volume de informações que seguem não reflete tal atualidade.*”¹³

Esse perfil mais midiático começou a ser desenhado dois anos mais tarde, em 2003, com alterações parciais na home do Portal e, em especial, a criação do canal noticioso *Acontece*, com suas seis chamadas pensadas a partir da produção diária de matérias especiais e de notas como os dois elementos considerados, em conjunto, o forte do canal.

O crescimento constante da quantidade de informações impulsionou um movimento cujo tônus consistia em perseguir *hard news*: atualidades, ciência e cultura, o coração da publicação online.

Ao particularizar esse aspecto, como sendo o que de fato deveria refletir dinamismo na *home-page*, foi realizado um intenso trabalho no sentido de criar um canal de notícias que integrasse a produção do USP Online e das demais mídias da Coordenadoria de Comunicação Social, o que culminou com o lançamento do USP Notícias (<http://noticias.usp.br>), em abril de 2005, ou seja, após exatos quatro anos de lançamento do Portal.

O USP Notícias possui as seguintes editorias: Universidade em foco, Economia e Política, Esporte e Lazer, Cultura, Saúde, Comportamento, Ciência e Meio Ambiente, Educação e Especiais.

¹² CORRÊA, Elizabeth Saad. Op. Cit., pp. 3 e 4.

¹³ CORRÊA, Elizabeth Saad. Op. Cit., pp. 4.

Seguindo o modelo centrado nos aspectos técnico-estruturais¹⁴ do Portal da USP (como arquitetura da informação e usabilidade), a interatividade disponível – e-mail, busca através da base de dados e chat (lançado na segunda quinzena de setembro de 2006) estabelece um vínculo entre usuário e instituição, pois reforça o mecanismo de “mão dupla”, inerente à interatividade da web.

Por isso, o Fale com a USP¹⁵ e o site USP Notícias são considerados importantes canais de comunicação do Portal. Com a greve de 2004, o serviço de atendimento ao internauta ficou bastante comprometido. Em novembro do mesmo ano, foram contabilizados mais de 10 mil e-mails sem leitura, entre mensagens do público e *spams*.

A partir desse quadro, como possibilidade de agregar mais um mecanismo na procura de identificação com seu usuário, o atendimento online do Portal, via chat e e-mail, foi integrado ao atendimento telefônico e presencial do Centro de Visitantes, centralizando as demandas do usuário (sobretudo comunidade externa) nos profissionais mais experientes no assunto.

Em janeiro de 2005, o canal Fale com a USP, antes localizado no rodapé da página inicial do Portal foi realocado, ganhando posição de destaque no cabeçalho da home. Com o canal em um lugar mais visível, a demanda do público aumentou. Em 2004, foi

¹⁴ O Portal da USP apresenta tipos distintos de conteúdos: páginas estáticas basicamente com informações institucionais, links que apontam para outros sites da USP, canal de notícias – alimentado pela equipe do USP Online e também por profissionais da Agência USP de Notícias –, canal de serviços – abastecido pela equipe do USP Online e Centro de Visitantes –, base de eventos, com conteúdos inseridos pelas unidades e dinamicamente importados das bases de dados corporativas da USP, sob responsabilidade do Departamento de Informática da reitoria. Seu uso em determinadas seções do Portal (por exemplo, a lista de dirigentes) garante a atualização em tempo real desses conteúdos, assim que são incluídos nos sistemas da Universidade.

¹⁵ Por e-mail e/ou chat, os usuários conversam com a equipe de atendimento do Fale com a USP. Além de estabelecer as principais demandas do público, os dados obtidos a partir da classificação dessas mensagens são importantes para medir o nível de facilidade/dificuldade dos usuários para encontrar os conteúdos e/ou informações que buscam, entre outros dados.

computada uma média de 50 e-mails/dia. Em 2005, a partir da reformulação, esse número dobrou para 100 e-mails/dia.

Em 19 de setembro de 2006, optou-se pelo uso da ferramenta (Direct Talk)¹⁶ de gerenciamento de e-mails, que oferece o tempo médio de resposta, tempo de cada mensagem na fila, a atuação dos atendentes e classifica os atendimentos, gerando planilhas que permitem verificar quais são as principais demandas do público. Os dados relativos aos meses de julho e agosto, que se referem aos testes realizados no período pré-implantação, até setembro e outubro, quando o sistema definitivamente entrou no ar, estão transcritos no *anexo I*.

Ao fornecer estatísticas gerais e específicas de cada canal, a partir da classificação dos atendimentos, a ferramenta permitiu, através da análise do conteúdo das respostas dadas (trocas de e-mails e conversas do chat são armazenadas no sistema de identificação), quais canais o mesmo usuário acessou, com que frequência, se sua dúvida foi resolvida na primeira visita ou não e, principalmente, os motivos que o trouxe até os atendentes.

Através do contato com o usuário, foram estabelecidas categorias como base para a criação do site de serviços do Portal, o qual pretende agrupar, organizar e consolidar em um único endereço, os serviços oferecidos pelas unidades e outros órgãos da Universidade à comunidade interna e externa. Os serviços (hospitais, cinema e teatro, convênios, transporte, moradia, associações, editoras, bolsas) devem ser organizados sobre a perspectiva do usuário, ou seja, o site não vai exigir que para utilizar um serviço, o usuário tenha que saber qual unidade ou órgão oferece o mesmo.

¹⁶ A ferramenta Direct Talk vem sendo usada comercialmente em vários call centers e alguns sites.

O diferencial do site consiste na sua capacidade de unir parte do conteúdo editorial do USP Notícias a respeito de determinado serviço da instituição, às informações captadas a partir da tabulação dos pedidos dos usuários no Fale com a USP e, em especial, dados da pesquisa de perfil de demanda realizada anualmente no Centro de Visitantes. Portanto, o recorte e a adaptação da base de dados do Portal leva em conta a característica de todos esses registros.

Segundo levantamento realizado em 2004 pelo Ibope/NetRatings¹⁷, o Portal da USP foi o site universitário mais acessado do mundo, em termos proporcionais. O Portal foi líder no segmento educacional, tendo mantido uma média mensal até agosto de cerca de 790 mil usuários únicos, superando sites de outras instituições, como as Universidades de Harvard, Sorbonne, Oxford, da Califórnia, Bolonha e, até mesmo, o site do Massachusetts Institute of Technology, o MIT, que teve, no mesmo período, 664 mil visitantes, ficando em segundo lugar.

Em fevereiro de 2006, o Portal da USP recebeu cerca de 1,1 milhão de visitantes, 400 mil a mais que no mês anterior, segundo pesquisa realizada pela mesma instituição. A categoria Educação e Carreira foi a que mais cresceu no referido período (14,3%), tendo o Portal da USP como destaque, juntamente com o Google Scholar, que também recebeu 1,1 milhão de usuários.

Para se ter uma idéia da importância da boa colocação do Portal da USP, um dos rankings mundiais mais importantes na atualidade, criado pelo laboratório Cybermetrics, do

¹⁷ O Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (Ibope) realiza medição de audiência de TV e Rádio no Brasil e na América Latina. Em 2000, iniciou pesquisas de Internet e, hoje, cobre três grandes áreas: aferição de audiência domiciliar no Brasil, hábitos de consumo e usabilidade em Internet. Sua tecnologia permite o fornecimento dos dados mais completos e precisos sobre a utilização da Internet do país. No caso da medição de audiência realizada pelo IBOPE Net/Ratings é utilizado um software, instalado em computadores de colaboradores escolhidos, de maneira a compor um painel representativo do universo de internautas brasileiros. Dessa maneira, são obtidos dados que detalham o comportamento dos usuários do meio digital.

Centro de Informação e Documentação (Cindoc), do Conselho Nacional de Pesquisa da Espanha (CSIC), considera como um dos critérios de avaliação qualitativa de avaliação do ensino superior do mundo, a divulgação ao seu público de sua produção acadêmica através da Internet. Nesta classificação, de 2004, levaram-se em conta, volume, visibilidade e impacto do conteúdo científico abrigado nos domínios da web de cada universidade. As duas únicas universidades brasileiras presentes no ranking são a USP, em 97º lugar, e a Unicamp, em 190ª colocação.¹⁸

O Brasil é o sexto maior usuário de Internet no mundo em termos de total de população que acessa a rede. Segundo informações da ONU, 39 milhões de pessoas são usuárias da rede mundial de computadores no Brasil. O País supera o Reino Unido, França e Itália no total de internautas. De acordo com a entidade, hoje são 1,2 bilhão de pessoas com acesso à rede em todo o mundo. Isso significa que um sexto da população do planeta já conta com a tecnologia, ainda que a distribuição seja desigual. Há dez anos, eram 70 milhões. Apesar da posição brasileira, em termos percentuais, o País ainda está distante dos líderes, com apenas 21% da população conectada contra 69% nos Estados Unidos.

Mas, ainda assim, a posição de destaque do Brasil repercute no número de usuários que usam o português em suas comunicações na rede. Segundo a ONU, a língua é a 7ª mais usada na internet, superando inclusive o árabe, uma das línguas oficiais das Nações Unidas. O inglês é a língua mais usada na rede, com 365 milhões de usuários, ante 184 milhões em chinês e 101 milhões em espanhol.

Além da ONU, o Ibope também divulgou novos números sobre o uso da Internet no Brasil. Segundo sua última pesquisa, feita em setembro de 2007, 20,1 milhões de pessoas já têm acesso à web em suas casas – número 47% maior do que no mesmo mês de 2006. De

¹⁸ MARQUES, Fabrício. *Academias da Internet*. Revista Pesquisa Fapesp, nº 134, São Paulo, abril de 2007.

acordo com o Ibope, os internautas brasileiros são os mais assíduos do mundo, pois passam em média 22 horas mensais conectados à rede – superando com folga os norte-americanos e os japoneses, que gastam, em média, 18 horas mensais navegando na rede.

O crescimento dos acessos se deve, principalmente, a dois grupos: crianças e adolescentes (entre os quais o uso da Internet aumentou 53% durante o ano) e homens com mais de 45 anos (crescimento de 50%). Segundo a pesquisa, os endereços mais acessados pelos brasileiros continuam sendo, o que reforça os dados do levantamento mencionado nos parágrafos anteriores, os buscadores – como o Google –, os portais e as comunidades virtuais: categoria que engloba os sites de relacionamento, como o Orkut, e os blogs.¹⁹

Apesar da interatividade disponível em sua página inicial, o Portal da USP é utilizado, sobretudo, como orientador ou ponto de passagem do visitante para seu destino final e, muitas vezes, esse destino está em sites que, apesar de pertencerem à Universidade, escapam do escopo do Portal, como páginas de unidades e institutos.

Processo similar ocorre com o Centro de Visitantes da USP, conforme será detalhado. Deste modo, o estímulo constante por uma comunicação mais integrada entre o Portal e o Centro de Visitantes busca superar a pontualidade das ações simultâneas para entender os distintos grupos da nossa sociedade, respondendo questões básicas de quem, quando, o que se procura e como se vê ou entende a instituição USP, física e virtualmente, principal foco deste estudo.

Uma postura que vai além do desafio explicitado e remonta a dicotomia do convívio entre o “velho” e o “novo”, e vice-versa, numa distância temporal de exatas três décadas. Lançado em 2001, o Portal da USP é o mais recente na estrutura da Coordenadoria de

¹⁹ Dados divulgados em 2 de novembro de 2007 pela Organização das Nações Unidas. In: CHADE, Jamil. *Brasil já é o sexto maior usuário da Internet*. O Estado de S.Paulo, SP, 3 de novembro de 2007, pp. B15.

Comunicação Social, enquanto o Centro de Visitantes iniciou suas atividades em outubro de 1971, como Posto de Informações.

Sua trajetória de formação pode ser compreendida a partir do histórico que vai apresentar, no segundo capítulo, a redefinição dos papéis que as atividades culturais e de comunicação da USP foram adquirindo no decorrer dos anos.

O local foi construído em parceria com a Prefeitura Municipal de São Paulo, em um projeto que considerava a Cidade Universitária como um local turístico da cidade. Situado próximo à Portaria 1 ou entrada principal do campus, cuja concepção do prédio, elaborada por João Roberto Leme Simões, professor da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU-USP), tinha a finalidade de esclarecer e orientar o público em geral, prestando informações sobre a localização no Campus da Capital, de institutos, órgãos, serviços, eventos e pessoas.

Ao completar 30 anos, em 12 de setembro de 2001, o Posto de Informações foi reinaugurado com o nome de Centro de Visitantes a partir de uma perspectiva de mudança conceitual sobre o seu papel. Na época, vinha sendo realizado um atendimento diferenciado nos fins de semana dos públicos do Museu de Arte Contemporânea (MAC) e do Museu de Arqueologia e Etnologia (MAE) para a Pró-Reitoria de Cultura e Extensão Universitária (PRCEU/USP). No entanto, foi mantido seu horário de funcionamento de segunda à sexta-feira, das 8 às 19 horas.

A partir do segundo semestre de 2002, por meio do apoio da Pró-Reitoria de Cultura e Extensão Universitária foram concedidas duas bolsas de estágio de 30 horas semanais, sendo uma de Relações Públicas e outra de Turismo. Em dezembro do mesmo ano, as vagas foram preenchidas com alunos da ECA na expectativa de introdução de novos conceitos gerados por pesquisas e rotinas de suas respectivas áreas.

Ao partir das situações sociais concretas vivenciadas pela prática profissional no setor, os bolsistas de Relações Públicas colaboraram na formulação de um plano que procurava efetivar a integração do Centro de Visitantes com as demais unidades da USP, Capital e Interior; e os do curso de Turismo, centraram-se na elaboração de roteiros turísticos de natureza temática pela Cidade Universitária, em consonância com o projeto pensado no início dos anos 70.

O Centro de Visitantes passou a fornecer planilhas quantitativas e qualitativamente baseadas na procura dos usuários, via telefone ou presencial, por unidades e outros órgãos da USP. A evolução numérica de visitantes, incluindo até mesmo os dias “de pico” em que cada unidade foi mais procurada, pretendia alcançar maior interação entre o setor e as unidades de ensino, por meio do abastecimento regular de informações referentes às suas atividades.

No decorrer dessa atividade, cogitou-se a elaboração de uma enquête, inviabilizada a posteriori, com perguntas simples e objetivas para se obter um diagnóstico sobre as expectativas dos funcionários da USP com relação ao serviço prestado pelo setor. *“Você conhece o Centro de Visitantes da USP (antigo Posto de Informações)? Na sua opinião, quais são as funções que o Centro de Visitantes exerce aqui na Universidade? Comente.”*

Seguindo o mesmo princípio de iniciativas acadêmicas relacionadas aos programas de extensão universitária²⁰, foi sugerido um projeto de roteiros turísticos na Cidade Universitária como uma das inúmeras alternativas que permitiria a aproximação entre a instituição e a comunidade em geral.

²⁰ Para mais informações sobre exemplos de políticas e projetos de extensão universitária levados adiante pela Universidade como forma de reforçar sua aproximação com a comunidade, ver PLONSKI, Guilherme Ary. *Uma universidade muito além da teoria*. Jornal da Tarde São Paulo, p. 3D, 01 out. 2000.

Um documento minucioso tratando da infra-estrutura turística geral e específica para execução de roteiros turísticos de natureza temática pela Cidade Universitária (“Alta Tecnologia”, “O mundo modernista” e “uma viagem pela USP paulistana”), foi desenvolvido através da conformidade, para possível acolhimento, de um cronograma de componentes e esquemas operacionais.²¹

Como parte do processo da constante aproximação do serviço de comunicação prestado pelo Centro de Visitantes à demanda gerada pelo perfil da comunidade externa, foi dado início à construção de um projeto pioneiro que tem buscado, anualmente, investigar as práticas em curso.

As primeiras pesquisas para identificar o perfil do visitante que procura o setor, levantaram características sócio-econômicas, tais como origem, sexo, idade, formação escolar, ocupação e renda mensal, mas também tiveram a finalidade de conhecer o motivo e frequência da visita e quais meios de comunicação influenciaram na tomada desta decisão.

A aplicação do questionário ocorreu de forma direta (sem mediação de entrevistadores), evitando, assim, influência nas respostas. Após a coleta dos dados as respostas obtidas foram tabuladas e analisadas. O levantamento possibilitou condições de aperfeiçoar o atendimento, tornando-o mais rápido e eficaz, uma vez que os resultados mostraram por quais razões o visitante vem à USP.

Ao longo dos trabalhos de pesquisa foram realizados pequenos ajustes no questionário original visando melhor compreensão e mais clareza quanto ao sentido de algumas perguntas. Inicialmente composto por 12 perguntas, mais um campo para

²¹ Para mais informações sobre o lazer como um elemento de conscientização, ver SERSON, Paulo. *Roteiros turísticos na Cidade Universitária*. Centro de Visitantes/Divisão de Informação, Documentação e Serviços Online (Dvidson) da Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Universidade de São Paulo (USP). São Paulo. 2004.

observações, críticas e sugestões, o questionário foi acrescido de mais duas perguntas – “*Como chegou à Cidade Universitária?*” e “*Como você avalia o atendimento recebido?*” –, computando ao todo 14 questões.

Para dar um panorama mais conciso e aprofundado dos resultados, metodologicamente a análise se centrou nas três questões consideradas fundamentais e que, por isso, foram comuns nos períodos distintos em que o questionário foi aplicado: “*Qual o motivo de sua visita à USP hoje*”, “*Algum meio de comunicação motivou sua visita à USP hoje*” e “*Qual informação você solicitou no Centro de Visitantes desta vez?*”.

De 1º de outubro a 7 de novembro de 2003, 345 visitantes aceitaram participar da pesquisa. Informações pontuais a respeito de cursos e serviços oferecidos pela universidade, totalizando 31% dos entrevistados, foi considerado o principal motivo da visita. Em 29% dos casos, os visitantes procuravam a instituição para fins de estudo, pesquisa ou utilização das bibliotecas. O terceiro motivo mais citado foi “emprego (concurso público)”, o que correspondeu a 13%. Os outros, nessa ordem, foram: saúde (8%), eventos (7%), visita e lazer (5%), museus (5%) e Cepeusp (2%).

Nesta edição, muitas pessoas revelaram dúvidas quanto ao sentido da pergunta: “*Algum meio de comunicação motivou sua visita à USP?*” e acabaram interpretando-a da seguinte maneira: “*Como conheci a Universidade ou esta unidade/órgão que estou procurando?*”. Por isso, na pesquisa posterior, o enunciado dessa questão teve de ser acrescido da palavra “hoje”, para descobrir se o entrevistado veio à USP porque leu ou ouviu algo que gerou a necessidade da visita e não como tomou conhecimento da Universidade – o que seria quase impossível de ser respondido, pois, devido ao seu reconhecimento, dificilmente um visitante poderia se lembrar quando foi a primeira ou exata vez que ouviu falar da USP.

Contudo, foi possível detectar as funções do Centro de Visitantes e o quanto o setor foi procurado pelo freqüentador da universidade: 65% dos entrevistados buscaram o setor para fins de localização de prédios e unidades da USP. Ou seja, essas pessoas já sabiam exatamente onde iriam encontrar um curso ou serviço específico, somente não sabiam como chegar em tal lugar. Ao precisar se localizar, o setor passa a ser visto como um facilitador no fluxo interno de pessoas do campus. Apenas 35% dos visitantes que responderam a pesquisa solicitaram informações contextualizadas sobre os serviços, eventos e cursos da Universidade.

No ano seguinte, a aplicação de 265 questionários ocorreu, a exemplo da versão anterior, durante um mês, entre 1º de maio e 1º de junho de 2004, com a novidade de ter sido aplicado no primeiro semestre do ano letivo ao invés do segundo.

As duas principais motivações que trouxeram os visitantes à USP foram estudo, pesquisa e uso das bibliotecas (35%) e, novamente, informações pontuais a respeito de cursos e serviços oferecidos pela universidade (25%). Portanto, as duas alternativas perfizeram um total de 60% das respostas obtidas. Outros: eventos (6%), museus (6%), saúde (5%), concurso público/vagas para trabalho (5%), visita e lazer (4%) e Fuvest (4%). Dentre essas opções, cerca de 10% não quiseram apontar.

Mesmo que 38% dos entrevistados afirmaram não terem sido motivados por qualquer meio de comunicação específico em sua visita à Cidade Universitária – o que demonstra que a comunicação interpessoal é feita por aqueles que de alguma forma utilizaram seus serviços e suas estruturas –, consideráveis 32% dos visitantes (um terço) declararam que foram motivados por alguma forma de divulgação (meio de comunicação), com destaque para a internet (9%). Outros: folheto (7%), guia de turismo (2%), jornal (5%), revista (1%), televisão (2%), outros meios (6%). O total evidencia que, apesar da

importância da comunicação informal, os meios de comunicação institucionais ou não (veículos de imprensa não universitários), são vitais para as relações da USP com a sociedade.

Apesar de 30% ter respondido que “*nenhum meio de comunicação motivou minha visita à USP hoje*”, a alternativa acabou abrindo uma lacuna: mesmo se a pessoa já conhecesse a USP, em alguns casos, ela poderia ter sido motivada por determinado meio de comunicação que divulgou, por exemplo, um curso de especialização ou algum evento por meio de cartazes, folders e anúncios.

Essa hipótese foi reforçada no campo aberto para críticas e sugestões. Os três tópicos principais apontados pelos visitantes foram: melhoria na divulgação de cursos e eventos utilizando meios de comunicação modernos como a internet (home-page ou uso de e-mails); extensão dos serviços prestados com mapas da USP no meio online e totens informativos pelo campus e, finalmente, melhorias da infra-estrutura, incluindo a colocação de vidros clareados para mostrar que o setor está em funcionamento, retirando o aspecto de um “local abandonado”.

Mais do que se fazer apresentar a comunidade, o setor – ainda desconhecido, entre outras razões, pela sua sinalização deficiente, um problema que parece comum a todo o campus, com suas placas verticais e outros referenciais de identificação²² – deveria definir sua razão de existir. Como esperar do visitante uma frequência regular, quando o serviço é tão pontual, resumindo-se, muitas vezes, a um mapa e algum direcionamento?

Em 1996, o então reitor Flávio Fava de Moraes criou uma comissão presidida pela vice-reitora na época, Myriam Krasilchik, com a incumbência de estudar e propor normas

²² Para mais informações sobre as diferentes idéias difundidas a partir do uso dos ícones da Universidade para a sociedade, incluindo sua logomarca, ver KATINSKY, Júlio Roberto. *Considerações sobre a Imagem da Universidade*. In: USP e sua identidade visual. USP, São Paulo, 1996.

de utilização da simbologia, identidade visual e da imagem institucional da USP. Em depoimento, a professora da Faculdade de Educação (FE-USP) explicou que o significado do tema deveria ser analisado em duas dimensões. “*A primeira delas é a que envolve o conceito de universidade. (...) A sua sobrevivência e a manutenção de sua liderança nacional e progresso no panorama internacional dependem da paradoxal manutenção de uma unidade que junta, liga, aproxima o comum, bem como das diferenças que caracterizam e garantem a identidade de cada elemento dessa mesma Universidade.*”²³

Essa iniciativa representou um passo na direção da busca pelo estabelecimento de uma linguagem clara entre a instituição e o público em geral. “*A outra importante dimensão refere-se ao aspecto de comunicação visual, que envolve facetas tão variadas: os símbolos usados para distinguir as unidades de ensino e pesquisa e as administrativas, os núcleos de pesquisa e extensão, bem como a sinalização interna, que tem implicações ambientais; o uso de crachás, que tem implicações no relacionamento pessoal, e, modernamente, as ‘home-pages’, que nos divulgam nos meios eletrônicos. (...) Em uma sociedade em que a comunicação visual torna-se cada vez mais importante, é consenso que os símbolos e marcas devam sintetizar e representar o caráter da instituição, dando forma a idéias que assim podem ser comunicadas a várias pessoas. A decodificação das idéias embutidas nos atuais sinais que usamos deve levar ao reforço do nosso conceito de Universidade, ou à reformulação do mesmo.*”²⁴

Em sua terceira versão, a aplicação de 69 questionários ocorreu apenas durante seis dias da segunda semana do mês de outubro de 2005, prejudicada por fatores como as paralisações dos funcionários e os feriados prolongados.

²³ KATINSKY, Júlio Roberto. Op.Cit. pp. 4.

²⁴ KATINSKY, Júlio Roberto. Op.Cit. pp. 5.

Desta vez, a pesquisa mostrou uma crescente manifestação dos visitantes quanto à influência dos meios de comunicação capazes de motivá-los a visitar a Universidade. Folhetos institucionais (13%) foram apontados como fatores estimulantes da visita, seguidos pelos meios mais comuns à população brasileira, como jornal impresso (9%) e canais de televisão aberta (9%), além de outros meios (9%) e internet (3%).

Retratados na parte aberta da questão, que permitia ao público esclarecer qual canal exatamente motivou sua visita, como respostas apareceram tanto a importância do Jornal da USP quanto editais de concurso públicos e, até mesmo, alguns guias turísticos (3%) e notícias em jornais televisivos (como por exemplo, o Jornal da Cultura).

Mais uma vez, as sugestões do público no campo aberto reforçam esses resultados. Houve pedidos para a criação de uma *newsletter*²⁵, a ser enviada aos visitantes interessados por receber informações acadêmicas e culturais da Universidade em seus e-mails e a solicitação de um guia turístico para o reconhecimento do campus e de suas atividades de lazer (ainda que existam algumas visitas monitoradas coordenadas pelas próprias unidades).

Considerando que grande parte do visitante físico recorre aos serviços prestados pelo setor menos de uma vez por ano (o equivalente a 35%), imagina-se que o Centro de Visitantes está cumprindo um papel exclusivamente pontual (dar direcionamento, localização e orientação simples), numa função que deixa de estabelecer um vínculo mais duradouro com o visitante.

A Universidade é uma instituição de natureza descentralizada. Entretanto, a cultura popular classifica essa descentralização como falta de unidade, de organização. Uma das

²⁵ O Portal da USP, por meio de sua Intranet, oferece um serviço para cadastramento de eventos às unidades de ensino e pesquisa, centros e institutos especializados, museus, órgãos centrais de direção e serviços, além de outros núcleos. O sistema de eventos foi construído para descentralizar o *input* de informações por parte das unidades. Pelo fato do Centro de Computação Eletrônica (CCE) possuir um serviço similar ao do Portal – uma agenda de eventos enviada por e-mail para a comunidade interna – seria desejável a unificação das bases junto ao Departamento de Informática da Reitoria.

principais metas dos serviços de atendimento consiste em transmitir ao público as singularidades da USP e explicitar que é através dessas singularidades que a instituição desenvolve sua identidade.

Há, entretanto, uma diferença básica que precisa ser estabelecida ou considerada: o acesso à Universidade e o acesso ao campus, o que para muitos parecem sinônimos.

O acesso à Universidade é democrático, pois é garantido por um vestibular transparente, onde o mérito é o que determina a entrada do ingressante. Além disso, há oferta de serviços de extensão, lazer e saúde, entre os quais os mais representativos e importantes são os hospitais. Se a instituição não fosse aberta para a comunidade, democrática, uma série de iniciativas como atividades culturais, lúdicas ou de lazer, como os museus e espaços diversificados da USP, de qualidade e gratuitos, não estariam à disposição da comunidade interna e externa.

Por outro lado, ao se pensar em democratizar o espaço do campus Cidade Universitária, deve-se buscar promover a utilização do referido espaço com mais qualidade, o que inclui a oferta de múltiplos serviços, para a ampliação do respeito à USP junto aos cidadãos. Assim, o próprio campus se configuraria como um cartão postal da cidade.

“Na Cidade Universitária não há limites definidos entre o dia e a noite. Mal estão se encerrando as aulas, os trabalhos de pesquisas, os serviços administrativos, reuniões e seminários de todos os tipos, ocorre um primeiro refluxo da circulação na direção de todos os quadrantes da Metrópole. Logo inicia-se um novo fluxo de circulação, uma nova injeção de usuários, relacionados aos cursos noturnos. De dia, ensino, pesquisa, atividades administrativas: a Universidade funcionando a todo pano. À noite: predominam atividades de ensino, cursos de extensão, simpósios e reuniões culturais. Fim de semana: a Metrópole passa a utilizar o Campus para o seu lazer, com se fora um de seus parques públicos de

funções metropolitanas. Um novo patrimônio da comunidade: uma opção de lazer para uma pequena parcela da imensa população metropolitana. Os prédios e conjuntos de edifícios de ensino e pesquisa não foram preparados para conviver com essa despreocupada invasão semanal. É curioso como a modernidade da Arquitetura pode pregar peças ao destino das instituições as quais procurou servir. Conciliar estética, racionalidade, com fatores complicadores previsíveis; um espaço aberto para futuras pesquisas.”²⁶

Uma recente normativa no que tange aos horários de funcionamento das diversas portarias do campus da Capital foi aprovada em sessão do Conselho do Campus de 25 de agosto de 2006. Com a nova medida, nos períodos em que há controle de acesso, os docentes, funcionários e alunos devem apresentar o cartão de identificação oficial da Universidade. Os demais usuários (ligados a outros órgãos públicos que não pertencem à USP, mas estão fisicamente alocados na Cidade Universitária), a identificação funcional da respectiva repartição, sendo que todos precisam informar seu destino.²⁷

As três portarias consideradas principais vias de acesso à Cidade Universitária são: portão 1 ou entrada principal; portão 2 ou avenida da Raia Olímpica; e o portão 3, da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia, com saída para a avenida Corifeu de Azevedo Marques. Segundo o documento, veículos e pedestres tem acesso “liberado” de segunda à sexta-feira, entre 5 e 20 horas, nas três portarias. Das 20 às 24 horas, o acesso passa a ser “controlado” também para veículos e pedestres. Entre 24 e 5 horas, pedestres

²⁶ AB’SABER, Aziz Nacib. *O campus e a metrópole*. In: Revista da Universidade de São Paulo, São Paulo, n° 3, pp. 81, 1986.

²⁷ Universidade de São Paulo. *Ofício Circular GP n° 06/PCO/300806*. Prefeitura do Campus da Capital do Estado de São Paulo, São Paulo, 2006.

tem acesso “controlado com anotação” na entrada principal e no portão 3. Nesse horário, os portões 2 e 3 estão “fechados” para os veículos.

Nos sábados, o acesso é “liberado” das 5 às 14 horas para pedestres nas três portarias e para os veículos, com exceção, para esses últimos, do portão 2, o qual fica “fechado”. Após às 14 horas passa a ser controlado para ambos usuários e, a partir das 24 até às 5 horas, os pedestres tem acesso “controlado com anotação” nos portões 2 e 3. Nos domingos e feriados, a entrada principal é “controlada” para veículos e pedestres. Os portões 2 e 3 ficam “fechados” para veículos, “controlados” das 5 às 24 horas e “controlados com anotação” das 24 às 5 horas para pedestres.

A circular apresenta, ainda, outras diretrizes. O portão Teixeira Soares e o portão Butantã, além dos portões de pedestres, Estrada do Mercadinho, São Remo, Hospital Universitário, Fepasa e Vila Indiana estão tendo um mecanismo diferenciado para o acesso em relação às demais portarias, que vai desde a liberação, passando pelo crivo de controle e anotações até o fechamento, com horários bem específicos de acordo com o dia da semana.²⁸

²⁸ Para saber mais sobre essa questão, ver FARIA, Marcelo Oliveira de. *Privatização da cidade universitária “Armando de Salles Oliveira”*. Dissertação de Mestrado defendida na Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas (FFLCH). USP, São Paulo, 2001. Este trabalho procura compreender o espaço das cidades universitárias – forma espacial dominante nas universidades públicas brasileiras – e sua importância na consolidação de um projeto de universidade instrumental que se consolida no Brasil, mais especificamente na USP, a partir da reforma universitária de 1968. A importância dessa obra reside no fato de procurar realizar um recuo na história da produção acadêmica em São Paulo, desde a fundação da Faculdade de Direito do Largo de São Francisco na primeira metade do século 19, passando pela criação da USP em 1934, por sua transferência para a Cidade Universitária em 1968 até os dias atuais, na busca de compreender seu papel em cada um dos períodos e sua forma de produção. Por outro lado, não se pode esquecer que esse estudo está inserido em uma ótica que considera apenas a instituição enquanto reprodutora da estrutura de dominação capitalista, sem levar em conta aspectos que fogem da pura luta de classes, por exemplo. A pesquisa mostra uma Universidade instrumental que se instala a partir da reforma universitária e que tem como funções principais à produção de um saber científico instrumental e a formação profissional em nível superior para operar no sistema econômico. Para o autor, suas determinações se fazem com pouca participação da comunidade acadêmica nas decisões, e distante das questões sociais, o que resulta em uma universidade comprometida com a reprodução do sistema capitalista em nosso país. O espaço das cidades universitárias, ao ser produzido para atender as demandas da universidade instrumental, reproduz em seu interior uma hierarquia funcional, na qual, os departamentos e institutos mais aderentes – ou mais úteis – recebem

Em setembro de 1970, o então reitor, Miguel Reale, autorizou a construção do espaço físico para funcionar o Posto de Informações na entrada da Cidade Universitária “Armando Salles de Oliveira”. Não dispondo de recursos orçamentários específicos, o Conselho Técnico Administrativo, em 21 de setembro do mesmo ano, autorizou verba suplementar no valor de Cr\$ 250 mil para a execução do projeto arquitetônico criado pelo professor João Roberto Leme Simões.²⁹

A construção do Posto de Informações foi realizada em parceria com a Secretaria dos Negócios de Cultura, Esportes e Turismo do Estado de São Paulo e Secretaria de Turismo e Fomento da Prefeitura do Município de São Paulo, que contribuíram com equipamentos, mobiliário e parte dos recursos humanos para o atendimento.

O Posto de Informações, vinculado a Prefeitura do campus da Capital deslocou um funcionário, a partir de 12 de outubro de 1971 para o atendimento, de segunda à sexta-feira, das 8 às 18 horas, e aos sábados, domingos e feriados das 8 às 12 horas e das 14 às 18 horas.

Em 26 de outubro de 1973 foi solicitada, pelo prefeito do Campus, a integração do Posto de Informações com todas suas atribuições à recém-criada Coordenadoria de Administração Geral (Codage). Em 9 de novembro do mesmo ano, Fausto Haroldo Ribeiro, coordenador da Codage, respondeu: *"(...) nada localizo no processo que vincule a responsabilidade pelo Posto de Informações à Codage. (...) Pela natureza dos encargos*

financiamento e potencializam suas ações; em contrapartida, aqueles institutos que pretendem se posicionar criticamente com relação ao sistema social imposto recebem poucos investimentos e não oferecem condições favoráveis ao desenvolvimento de atividades acadêmicas. Compreende-se que está em curso um processo de privatização das universidades, mediante determinações vinculadas à reprodução do sistema, mas estranhas ao mundo acadêmico, que passa também por uma produção de seu espaço a fim de consolidar esse projeto. Entretanto, o autor não considera nesse processo as interações das demandas sociais com as decisões tomadas no âmbito universitário, incluindo as representações da Universidade construídas pela população, o que provavelmente, influenciam todo o processo, mecanismo que também está sendo estudado nessa pesquisa.

²⁹ Universidade de São Paulo, Reitoria, Proc. 19368/70. São Paulo, SP, 1970.

*afetos ao Posto de Informações, parece que a subordinação natural desse Posto será a Divisão de Relações Públicas da Codac, organizada pela Resolução n. 123/73, que tem entre suas atribuições, especificamente, "organizar e manter serviços de recepção e informação para visitantes da USP. (art. 10, inciso IX)".*³⁰

Assim, a Portaria nº 163, de 4 de dezembro de 1973, do reitor Orlando Marques Paiva, atribuiu a subordinação do Posto de Informações à Codac. Em 29 de janeiro de 1974, a Codac apresentou as normas para funcionamento do Posto de Informações, transcritas no *anexo 2*. Consta que o setor deveria constituir-se em uma unidade avançada da Divisão de Relações Públicas, competindo além das finalidades descritas sobre a localização no campus, *"funcionar com recepcionistas de grupos da comunidade que desejarem percorrer o Campus com o propósito de conhecê-lo e cujo nível não requeira um atendimento de nível protocolar."*³¹

Anos depois, o setor passou a ser vinculado à Seção de Recepção, órgão da Divisão de Programação da Codac. Suas atribuições estavam assim definidas: *Através do Posto de Informações, coletar e manter atualizado cadastro de informações gerais sobre os campi da USP, (...) providenciar a divulgação e distribuição de convites para os eventos a serem realizados pela USP, (...) providenciar inscrições para o Projeto Rondon."*³²

Em 3 de setembro de 1984, o coordenador da Codac, Gileno Fernandes Marcelino, solicitou ao reitor, Antonio Helio Guerra Vieira, a subordinação do Posto de Informações a Prefeitura do Campus da USP em São Paulo. A Portaria GR n.1675 de 18 de setembro de 1984 revogou a Portaria GR n.163 de 4 de dezembro de 1973, passa novamente a subordinação do Posto de Informações à Prefeitura Universitária, a partir de alguns ajustes

³⁰ Universidade de São Paulo, Reitoria, *Proc. 19368/70*. São Paulo, SP, 1970.

³¹ Universidade de São Paulo, Reitoria, *Proc. 19368/70*. São Paulo, SP, 1970.

³² Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 83 e 84.

das normas anteriores, transcritas no anexo 3. Entre as atribuições das recepcionistas, competia “*distribuir aos interessados cartazes e folhetos elaborados pela PCO e outros órgãos, fornecendo, quando solicitados, informes complementares.*”

Em 1997, Celso de Barros Gomes, coordenador da CCS, através do Of.GCCS/062/23/04/97 consultou Antonio Rodrigues Martins, Prefeito da Cidade Universitária (PCO) “*sobre a conveniência e oportunidade de se transferir à administração do Posto de Informações dessa Prefeitura para esta Coordenadoria de Comunicação do Social*”.³³

A partir desta data, não foi possível acesso a mais documentos oficiais sobre o Posto de Informações. No relatório de atividades da CCS, entre 1994 e 1997 foi encontrada a seguinte citação: “*Desde junho último o antigo Posto de Informações, hoje denominado Centro de Informações (...) passou a ser administrado por esta Coordenadoria*” .

Também em 1997, a CCS publicou um catálogo sobre seus respectivos setores, com uma breve descrição de cada um deles. Sobre o agora denominado Centro de Informações, consta: “*Entre os serviços prestados estão a localização de unidades, de professores e funcionários, além de informações sobre atividades culturais e acadêmicas e de extensão à comunidade externa.*”³⁴

Nas publicações da CCS a partir de 1997, o Posto de Informações passa a ser destacado como um dos setores que compõe a Coordenadoria. A partir daí, aparece vinculado ao setor Argus Documentação no organograma interno, disponibilizado no site

³³ UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. *Reitoria, Proc.19368/70*. São Paulo, SP, 1985.

³⁴ Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Universidade de São Paulo (USP). *Catálogo CCS*. São Paulo, SP, 1997.

www.usp.br/ccs, em 5 de outubro de 2001 e em documento referenciado no projeto *O Signo da Relação*, elaborado em 2000.³⁵

³⁵ MEDINA, Cremilda. *O Signo da Relação: Política de Comunicação Social – Projeto 2000*. Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Universidade de São Paulo (USP). São Paulo, 2000.

CAPÍTULO 2

DAS ATIVIDADES CULTURAIS À COMUNICAÇÃO SOCIAL: ORIGENS E CAMINHOS PARA A PROFISSIONALIZAÇÃO

A construção de uma unidade específica para abrigar e gerenciar o processo de amadurecimento da comunicação na Universidade, sempre esteve pautada pelo desenvolvimento e constante reformulação do papel desempenhado pelas atividades culturais e de extensão.

Resoluções, portarias, regulamentos, projetos, livros, pesquisas e outros documentos da estrutura administrativa da USP permitiram a reconstituição do histórico da estrutura do órgão antecessor da Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) e de outras unidades da Universidade: a Coordenadoria de Atividades Culturais (Codac).

Conforme será detalhado, o surgimento das atuais atividades de comunicação social da USP exigiu um mergulho nas origens da antiga Codac. O estudo conseguiu mapear, por exemplo, o conjunto formador do Centro de Visitantes da USP (apresentado no primeiro capítulo), mas também revelou outras particularidades de composição.

A Coordenadoria de Atividades Culturais foi criada e organizada em 24 de janeiro de 1973 pelo então reitor Miguel Reale, tendo por finalidade “(...) *promover atividades de*

*caráter cultural, destinadas à divulgação dos conhecimentos e progressos verificados nas ciências, letras, artes e na técnica”.*¹

Dirigida e administrada por um Coordenador, a Codac era formada pelos seguintes órgãos:

- Divisão de Biblioteca e Documentação: Biblioteca Central e Serviço de Informação e Reprografia (Seção de Documentação e Informática, Seção de Impressão e Reprografia e Seção de Fotografia e Microfilmagem).

- Divisão de Difusão Cultural: Seção de Bolsas, Seção de Cursos e Conferências e Seção de Intercâmbio Universitário.

- Divisão de Relações Públicas: Serviço de Divulgação e Imprensa, pela Seção de Recepção e Seção de Promoção de Eventos.

- Serviço de Atividades Auxiliares: Seção de Expediente e Seção de Contabilidade e Patrimônio.²

Na estrutura inicial da Codac, puderam ser identificadas as primeiras referências de serviços diretamente associados à área de comunicação. No entanto, em alguns casos, suas atribuições sequer constavam das competências definidas nos artigos da Resolução criada pelo reitor. Das 17 finalidades listadas para a Divisão de Biblioteca e Documentação, nenhuma fazia referência à Seção de Fotografia e Microfilmagem.

No início dos anos 70, a aplicação da informática em determinados setores ainda estava engatinhando. Mesmo assim, a Universidade já previu a necessidade de sua utilização na organização dos acervos de livros e documentos: *“coordenar os esforços*

¹ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 72.1.4322.1.4*. São Paulo, SP, 1973, pp. 67.

² Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 72.1.4322.1.4*. São Paulo, SP, 1973, pp. 67 e 68.

*referentes aos estudos de sistemas mecanizados e automatizados, e sua aplicação aos processos biblioteconômicos e documentários, no âmbito da USP.”*³

A organização dos cursos de especialização, aperfeiçoamento e extensão universitária era uma das principais responsabilidades da Divisão de Difusão Cultural, além de *“incumbir-se da versão ou tradução de textos de interesse da Reitoria ou das demais Divisões da Codac”*⁴, uma tarefa provavelmente mais atrelada a uma preocupação em disponibilizar alguns conteúdos específicos em outros idiomas, de forma contextualizada, para o público estrangeiro.

No entanto, entre todas, a que possuía de fato uma ligação intrínseca com a comunicação era a Divisão de Relações Públicas. Dos objetivos descritos, destacam-se: *“utilizar-se dos meios de comunicação para tornar conhecidas as atividades universitárias, valendo-se dos órgãos técnicos e especializados da USP; orientar a confecção de impressos e demais veículos de informação jornalística, de caráter periódico ou não, para publicidade dos eventos culturais em geral, de interesse da USP; organizar e manter serviços de recepção e informação para visitantes da USP.”*⁵

Seis meses depois, em 3 de julho de 1973, foi criado o Serviço de Artes Gráficas (Seção de Composição, Seção de Impressão, Seção de Acabamento e Seção de Fotolito) para, em especial, *“imprimir catálogos, anuários, teses, cartazes e outros, pelo sistema tipográfico ou off-set”*.⁶

O suporte técnico também poderia ter previsto o atendimento a processos de comunicação mais abrangentes, a partir da confecção de outros produtos, principalmente

³ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 72.1.4322.1.4*. São Paulo, SP, 1973, pp. 69.

⁴ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 72.1.4322.1.4*. São Paulo, SP, 1973, pp. 70.

⁵ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 72.1.4322.1.4*. São Paulo, SP, 1973, pp. 71.

⁶ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 72.1.4322.1.4*. São Paulo, SP, 1973, pp. 88.

publicações periódicas, o que acabou ocorrendo, na prática, anos depois, devido às demandas geradas por novos contextos.

Nesse sentido, com o objetivo de reformular sua estrutura, em 31 de março de 1975, a Codac passou a agregar novos órgãos “*indispensáveis ao bom andamento dos serviços executados*”:⁷

- Seção de Pessoal.
- Setor de Veículos.
- Setor de Impressão off-set.
- Seção de Patrimônio.
- Seção de Reportagem Fotográfica e Cinematográfica.

Nota-se um primeiro sinal de que já havia a intenção de dotar a Universidade de uma atividade comunicacional relativa à produção televisiva, a qual se configuraria somente dois anos mais tarde.

Em 26 de setembro de 1975, o então coordenador, Vicente Marotta Rangel, submeteu à apreciação do reitor, Orlando Marques de Paiva, uma proposta para nova estrutura da Codac, em forma de minuta de portaria, acompanhada do respectivo organograma interno e de uma exposição de motivos ressaltando as razões em apoio das modificações introduzidas na estrutura até então vigente.⁸

A partir dessa data, a Codac sinalizava acréscimos em sua composição original, passando a incorporar mais estruturas sob a forma de duas novas modalidades, batizadas de “órgãos próprios” (Gabinete do Coordenador e Expediente) e “órgãos vinculados” (Centro de Documentação da América Latina e Orquestra Sinfônica da Universidade de São Paulo).

⁷ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 72.1.4322.1.4*. São Paulo, SP, 1973, pp. 92.

⁸ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 2.

“A qualificação desses dois últimos órgãos como vinculados à Codac e possuidores, ao mesmo tempo, de uma certa autonomia, da qual não usufruem, no mesmo grau, os demais órgãos da Coordenadoria, nos levam a propor seja a estrutura considerada em razão de duas modalidades de órgãos, segundo se dispõe o Artigo 3º do projeto: os órgãos próprios da Coordenadoria e os órgãos a ela vinculados. O projeto visa a suprir notória omissão na estrutura vigente. Não contempla esta o órgão central da Coordenadoria, de cujas decisões depende a vitalidade e dinamização dos demais órgãos. Tal lacuna, que se torna mais sensível com o passar do tempo, não ocorre, como se sabe, na estrutura das demais Coordenadorias da Reitoria: a Codage e a Coseas. As resoluções n. 248, de 24/08/73 e n. 661, de 21/05/75, que respectivamente lhes concernem, incluem o Coordenador como uma das unidades de sua estrutura básica.”⁹

Apesar das mudanças centrais se concentrarem na esfera dos postos administrativos, o projeto acrescentou à Divisão de Difusão Cultural um novo setor, o de Informações Universitárias, com a finalidade de manter registros bibliográficos (dissertações e teses da USP) e cadastros de atividades acadêmicas (“alunos-convênios” e pesquisadores das universidades do País e do exterior), além de “manter entendimentos com o Centro de Computação da USP e outros órgãos universitários, a fim de organizar estatísticas e informações.”¹⁰

No entanto, a proposta mais ousada recaiu sobre a Divisão de Relações Públicas, que passaria a abrigar serviços destacadamente ampliados em relação ao desenho anterior, em especial, os de funções jornalísticas:

- Serviço de Divulgação e Imprensa.

⁹ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 3 e 4.

¹⁰ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 6 e 7.

1. Seção de Imprensa: “*divulgar notícias, reportagens e outras matérias de cunho jornalístico, assim como encarregar-se da redação de demais itens de divulgação.*”¹¹

2. Seção de Fotofilme: “*reportagens fotográficas (...), da projeção de áudio-visuais por ocasião de visitas ao campus universitário, de reportagens cinematográficas para emissoras de televisão (...), da montagem de painéis fotográficos para exposições, simpósios e conferências e de fotografias técnicas para confecção de folhetos de interesse das unidades da USP.*”¹²

- Seção de Recepção: “*organizar e manter serviços de recepção e informação para visitantes da USP.*”¹³

- Seção de Promoção de Eventos.

1. Setor de Anfiteatro.

- Setor de Produção: “*(...) fará circular notícias e reportagens elaboradas pelo Serviço de Imprensa e responsabilizar-se-á pela deslocação de veículos a serviço da Seção de Recepção.*”¹⁴

- Setor para Avaliação de Relações Públicas: “*(...) delimitar os públicos e interpretar-lhes as atitudes; manter contatos com unidades da USP, motivar a coleta de dados e realização de pesquisas capazes de complementarem o conhecimento necessário à avaliação dos mesmos públicos; fornecer subsídios para o estabelecimento dos meios e linhas adequados de comunicação (...).*”¹⁵

Uma série de reformulações previstas em decorrência do crescimento dessas atividades acarretou nas primeiras divergências e dificuldades sobre a ordenação dos

¹¹ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 10.

¹² Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 10.

¹³ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 21.

¹⁴ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 10.

¹⁵ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 11.

trabalhos. Após numerosas reuniões ocorridas nas diferentes instâncias administrativas e outros pareceres, a nova proposta de regulamento, elaborada pela Assessoria de Planejamento (Apush) em 11 de março de 1977, recomendou a transferência da Divisão de Relações Públicas para o Gabinete do Reitor, por indicação da própria reitoria.¹⁶

Em 4 de maio de 1977, o diretor Nelson Speers, da Divisão de Relações Públicas da Codac, embasado na legislação que disciplinava o exercício profissional da área, apresentou um conjunto de amplas considerações, estabelecendo as atividades específicas de Relações Públicas (extensão de serviços à comunidade), bem como as funções através das quais a mesma deveria ser praticada. *“É fora de dúvida que a política de RP deve ser definida pelo Conselho Universitário e Reitor, entretanto, também está fora de dúvida que tal política envolve aspectos técnicos que somente a um especialista na matéria poderá abordar, daí a imprescindível colaboração de profissional de RP, exercendo a função de Assessor. (...) Estaria a Universidade de São Paulo apta, através de sua complexa estrutura de órgãos meios e órgãos fins, a desenvolver a política de RP estabelecida?”*¹⁷

Dentre as principais atividades *“(...) típicas de RP”* listadas, constavam:

- Posto de Informações para orientação dos públicos que têm ligação direta ou indireta com a USP.
- Recepção de visitantes isolados ou em grupo no nível de estudantes, profissionais ou mesmo professores.
- Coordenação das promoções realizadas no Anfiteatro de Convenções ou Congressos.
- Elaboração de informes para veículos de comunicação referentes às unidades.

¹⁶ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 43.

¹⁷ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp 47 e 48.

- Elaboração de cartazes, “displays”, “folders”, faixas, programas e outros itens de apoio às inúmeras atividades da USP.

- Atividades fotográficas e cinematográficas para documentação de eventos.

- Implantação de projetos de cooperação aos públicos da USP.¹⁸

*“Nesta oportunidade, dentro de uma possível reformulação da estrutura da USP, cabe-nos indagar, devem as atividades típicas de RRPP, que se seguem, serem canceladas e em caso negativo, que nos parece o óbvio, a que órgãos devem ser subordinados?”*¹⁹

Na conclusão do documento, propõe-se o desenho de uma nova infra-estrutura baseada na versatilidade de uma política de RP *“(...) para assegurar sua integração na comunidade (...) em função da transitoriedade típica da cultura atual.”*²⁰

Após o exame das propostas feitas pelas diretorias para conclusão do ante-projeto de Regimento Interno da Codac, a Assessoria de Planejamento acatou boa parte das diretrizes encaminhadas *“(...) sobre as respectivas funções, competências, finalidades e âmbito de atividades”*²¹, com exceção de Relações Públicas. Segundo o documento, datado de 2 de agosto de 1977, *“(...) não tendo a Apusp concordado com as sugestões apresentadas, a matéria continua em suspenso.”*²²

No Projeto de Regimento Interno da Codac, com data de arquivamento em 11 de setembro de 1984, houve ramificações sobre suas competências: *“(...) planejar, executar e avaliar programas, desenvolvendo estudos e pesquisas que visem elevar o nível cultural e artístico da comunidade universitária, estimular o intercâmbio da USP, com órgãos oficiais e particulares tanto quanto com Universidades e Instituições Culturais e de*

¹⁸ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 50.

¹⁹ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 49 e 50.

²⁰ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 51.

²¹ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 69.

²² Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 66.

Pesquisa, nacionais e estrangeiras, cumprir convênios com entidades nacionais e estrangeiras de apoio à cultura e outros assuntos relacionados com a cultura e sua difusão, programação e promoção de atividades culturais.” ²³

Sua estrutura ficou assim constituída:

- Coordenador.
- Expediente do Coordenador.
- Centro de Documentação sobre a América Latina (CEDAL).
- Departamento de Difusão, Programação e Publicações (DDPP).

1. Divisão de Difusão Cultural: Seção de Bolsas, Seção de Cursos e Conferências e Seção de Intercâmbio Universitário.

2. Divisão de Programação: Seção de Eventos, Seção de Recepção, Seção de Informação e Encaminhamento e a Seção de Apoio a Apresentações.

3. Divisão de Biblioteca e Documentação

4. Orquestra Sinfônica da USP

5. Coral da USP

6. Televisão Educativa (TV-E)

7. Rádio Universidade de São Paulo

8. Teatro da USP. ²⁴

- Divisão Técnica de Administração (DTA).

Cabe analisar também o surgimento da preocupação em estruturar uma emissora de rádio e outra de televisão universitárias, o qual coincide, nos anos 70, com o período de ampliação do parque de telecomunicações do País, incluindo a concessão de novas estações

²³ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 77.

²⁴ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 80 e 81.

de rádio e canais de televisão e, ainda, a criação de isenções de pagamento de impostos sobre equipamentos importados pelos grupos de mídia para tal fim.

Ao estudar o contexto, Elio Gaspari lembra que, apesar dessa ampliação, paradoxalmente, a repressão continuava. No caso da Universidade, quando da aprovação de uma nova configuração das atividades midiáticas, próximo do final dos anos 70, o processo de abertura no Brasil começava a ganhar forma.

*“A mão que apedrejava também afagava. Em março o ministro Delfim Netto levava ao presidente Costa e Silva um decreto isentando as empresas de rádio e televisão do pagamento de impostos sobre equipamentos importados. Essa franquia foi concedida ao mesmo tempo em que se renovava o parque de telecomunicações do País. Havia sido inaugurada a estação receptora de sinais de satélites de Itaboraí, e em fevereiro de 1970 o país praticamente interligava-se por um sistema de transmissão por microondas. O benefício estava ao alcance de todas as emissoras, mas para a TV Globo, surgida em 1965, foi um duplo incentivo. Tecnicamente, significou um pulo-do-gato, pois permitiu que ela se modernizasse, transformando-se na primeira rede nacional de televisão.”*²⁵

Entretanto, as práticas de repressão ainda continuavam apesar das facilidades em termos da estrutura. Para Gaspari, *“(...) abriram-se as portas do céu e do inferno. O ministro da Fazenda exercitava a capacidade de negociar isenções e financiamentos, enquanto o da Justiça ganhava poderes para ‘determinar investigações sobre a organização e o funcionamento de empresas jornalísticas (...) especialmente quanto à sua contabilidade, receita e despesa’.*”²⁶

²⁵ GASPARI, E. *A ditadura escancarada*. Cia das Letras, 2ª edição. São Paulo, SP, 2002, pp. 215.

²⁶ GASPARI, E. *Op. cit.*, pp. 216.

As duas principais atividades de radiodifusão e televisão da Codac consistiam em difundir programas de interesse cultural, didático e científico para a comunidade universitária e colaborar na preparação de especialistas em rádio e televisão.²⁷

Evidencia-se uma preocupação em dotar a área, além de propósitos acadêmicos, dos recursos humanos necessários para o andamento dos projetos, em sintonia com as necessidades do mercado de comunicação. No entanto, a implantação de uma TV Universitária, com programação própria, se efetivou apenas em 1997 (20 anos depois, portanto), a partir da criação da TV USP, uma das emissoras que compõe o Canal Universitário de São Paulo.

A intenção de se ter uma rádio universitária estava presente desde o início da trajetória da USP, em 25 de fevereiro de 1934. No decreto de fundação estão reafirmados os fins da Universidade em seu artigo 2º: “(...) *promover, pela pesquisa, o progresso da ciência; transmitir, pelo ensino, conhecimentos que enriqueçam ou desenvolvam o espírito ou sejam úteis à vida; formar especialistas em todos os ramos de cultura, técnicos e profissionais, em todas as profissões de base científica ou artística; realizar a obra social de vulgarização das ciências, das letras e das artes, por meio de cursos sintéticos, conferência, palestras, **difusão pelo rádio**, filmes científicos e congêneres.*”²⁸

É possível identificar uma clara consonância sobre o papel central da instituição e como era vista a atividade comunicativa. A citação à rádio mostra a pioneira sintonia da nascente instituição com as novas demandas sociais geradas por uma rápida expansão dos meios midiáticos, que ocorreu no País a partir dos anos 30, promovida pelo governo Vargas em todas as esferas, sobretudo no rádio, considerado na época um dos principais

²⁷ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 37.

²⁸ KWASNICKA, Eunice Lacava. *A Universidade de São Paulo: Subsídios para uma Avaliação*. São Paulo, Universidade de São Paulo, 1985, pp. 27 e 28.

instrumentos de fortalecimento da unidade nacional. Mas, no caso da USP, as ações necessárias à estruturação de uma emissora de rádio e televisão universitárias acabaram ocorrendo bem mais tarde, na metade dos anos 70, em virtude do contexto favorável à expansão midiática, gerada, paradoxalmente, em um período ditatorial.

Entretanto, cabe lembrar que Ernesto de Souza Campos, em sua obra comemorativa aos 20 anos do aniversário da USP, *História da Universidade de São Paulo*, ao descrever a estrutura administrativa da Universidade, cita a existência de uma divisão de rádio, vinculada ao Departamento de Cultura e Ação Social, sem descrever as atividades da referida divisão, a qual, porém, não era uma emissora.²⁹

No âmbito das atividades culturais e de extensão foi identificada uma afinidade entre os objetivos da Seção de Cursos e Conferências “(...) *propor e organizar cursos de especialização, aperfeiçoamento e extensão universitária, de acordo com a aprovação dos órgãos competentes, (...) patrocinar cursos de difusão cultural, seminários, conferências, painéis e simpósios*”³⁰ e a Seção de eventos “(...) *elaborar, propor e promover a programação e a realização de eventos de caráter cultural, (...) propor a vinda de grupos artísticos para apresentações na USP, organizar e divulgar essas apresentações, propor a realização de concursos e encontros Universitários, nos campos literários, artes plásticas, música, teatro, cinema e outros, organizar e divulgar essas realizações*”.³¹ Ambos eram organismos do Departamento de Difusão, Programação e Publicações (DDPP).

²⁹ CAMPOS, Ernesto de Souza. *História da Universidade de São Paulo*. São Paulo, Edusp, 2004 (edição fac-similar da original, de 1954).

³⁰ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 82.

³¹ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 83.

Em 1985, um levantamento inédito mostrou, por meio da aplicação de questionários, como os membros da comunidade interna – dirigentes, professores, alunos e funcionários –, tinham visões distintas sobre as atividades culturais e de extensão.

“Não há política de extensão definida na USP (salvo o dispositivo estatutário e regimental que a coloca entre os fins da instituição). Departamentos e Unidades são autônomos para fixarem suas próprias políticas e diretrizes a respeito. Também aos Departamentos e Unidades cabe a administração dos respectivos projetos de extensão. Embora desde o decreto de fundação da USP, em 1934, se manifeste o entendimento de que a Universidade deve estender seus serviços, de várias formas, à comunidade externa, em nível de administração central têm sido raros e discretíssimos os programas voltados para esse gênero de atividades. (...) a Codac (Coordenadoria de Atividades Culturais), o Cepeusp (Centro de Práticas Esportivas da USP) tem desenvolvido, nos últimos três anos, diversos projetos voltados para a comunidade externa – programas culturais, eruditos e populares, lazer programado para o público externo que frequenta as áreas comuns da Cidade Universitária, prática esportiva para o público externo incluindo ginástica e natação corretivas e acompanhamento sistemático das atividades (notadamente o Projeto Criança que atende a 1.600 crianças de 4 a 6 anos, tendo os pais e responsáveis acesso ao programa), o Projeto Favela com amplo atendimento (inclusive creche e construção de moradias) da população favelada instalada em áreas do “campus” (cerca de 1.200 barracos com mais de 7.000 habitantes – parte significativa dos quais, aliás, é constituída de funcionários da USP); e muitos outros. No mais, Unidades e Departamentos, de forma

*mais (ou menos) sistemáticas, desenvolvem autonomamente seus próprios projetos de extensão. As áreas de saúde e agrária parecem ser as mais dinâmicas.”*³²

Para os dirigentes, a atividade de extensão mais comum na USP consistia na realização de cursos, seminários, encontros, “semanas”, entre outros eventos, seguidos da prestação de serviços a empresas, ao governo (por seus diversos órgãos) e à comunidade em geral.

*“O público atingido é muito variado e não há nenhum mecanismo ou órgão de controle que permita qualificá-lo e caracterizá-lo de forma detalhada e objetiva. Não existe um planejamento integrado destas atividades em si mesmas ou em seu relacionamento com as atividades de ensino e pesquisa, - nem em nível de administração central, nem em nível de Unidades (é possível que algum Departamento o faça, mas será a exceção).”*³³

A visão da maior parte dos dirigentes apontou que quando a extensão se fazia sob a forma de oferta de cursos, seminários, entre outras modalidades, via de regra existia muito pouca integração com o ensino e a pesquisa.

*“A ausência de um planejamento integrado deve ser explicada por um conjunto de fatores – mas talvez um dos que tenham mais peso seja o fato de essas atividades (embora freqüentes) não se revestirem do caráter de regularidade e permanência. Essa inexistência de pós-graduação “lato-sensu” com caráter de regularidade e permanência tem sido apontada como um dos fatores da ausência de integração entre o ensino, a pesquisa e a extensão sob forma de cursos.”*³⁴

³² KWASNICKA, Eunice Lacava. Op.cit., pp. 239 e 240.

³³ KWASNICKA, Eunice Lacava. Op.cit., pp. 241.

³⁴ KWASNICKA, Eunice Lacava. Op.cit., pp. 241.

Mesmo no que se referia a outras modalidades de atividades de extensão, para os dirigentes não havia, no âmbito da administração central, como também nas unidades e nos departamentos, um planejamento integrado com a pesquisa e o ensino.

Nos relatos de professores e alunos, nota-se uma nítida tendência pela possibilidade de ampliar a interface da instituição com a comunidade externa e sua utilização didática, em uma relação de mão dupla. Os chefes de departamento entendiam a extensão universitária como: “(...) *atendimento à comunidade através de palestras, seminários, consultas, análises, elemento importante para a melhor capacitação profissional do aluno, a oportunidade de oferecimento de cursos não curriculares, estabelecimento de convênios, fator de integração da comunidade com a Universidade.*”³⁵

Segundo depoimentos dos diretores de unidades, as atividades de extensão trariam os seguintes resultados: “(...) *maior integração da Universidade com a comunidade, permitindo a percepção dos problemas que a afetam; possibilidade, para os docentes, de aplicação do conhecimento à solução de muitos problemas; promoção de progresso técnico e de bem estar; atendimento à comunidade carente; abertura de áreas de pesquisa para os docentes; sobrecarga de trabalho para alunos e professores.*”³⁶

Apesar de uma visão dos benefícios de uma maior integração, há referência a uma “sobrecarga” para alunos e professores. E em nenhum momento, há um posicionamento claro se os benefícios compensariam as dificuldades.

Os professores avaliaram favoravelmente as atividades de extensão nos seguintes aspectos: possibilidade de mais contato dos professores com a realidade, contribuição para

³⁵ KWASNICKA, Eunice Lacava. Op.cit., pp. 241.

³⁶ KWASNICKA, Eunice Lacava. Op.cit., pp. 242.

a ampliação das oportunidades de estágios para os estudantes e como fator de enriquecimento da relação teoria-prática.

Os estudantes, por sua vez, avaliaram as atividades de extensão de forma extremamente positiva, com benefícios mútuos e possibilidade de melhorar a sociedade, tanto do ponto de vista dos benefícios que proporcionavam à comunidade externa, quanto do ponto de vista dos benefícios para os próprios estudantes que delas participam. No que concerne à comunidade externa, propiciariam ao aluno uma melhor percepção das potencialidades e dos problemas dessa comunidade, e, em alguns casos, seriam, mesmo, uma efetiva contribuição para a superação desses problemas.

Em muitos casos, as atividades de extensão corresponderiam às necessidades das comunidades atingidas, e estariam sendo realizadas com a competência, a eficiência e a continuidade necessárias. *“Maior conhecimento da realidade nacional; ampliação do conhecimento do aluno; conhecimento de pessoas de diferentes áreas de estudo e de diferentes segmentos sociais. Atividades como o Projeto Rondon, Campi Avançados e algumas outras, trariam ademais, o benefício de possibilitarem a prática profissional concomitantemente com o curso.”*³⁷

Sob esse aspecto, cobra-se que instituições públicas de ensino superior, a USP, sejam pioneiras no engajamento e atendimento aos distintos da sociedade, realizando projetos de extensão universitária como forma de desenvolvimento e equidade social.

Em 27 de novembro de 1989, o reitor José Goldemberg extinguiu a Codac e criou a Coordenadoria de Comunicação Social (CCS), órgão diretamente subordinado ao reitor. Passam a integrar a CCS o Departamento de Radiodifusão, as Divisões de Editoração e Jornalismo e de Artes Gráficas e todos os órgãos de apoio técnico e administrativo. Em

³⁷ KWASNICKA, Eunice Lacava. Op.cit., pp. 243.

contrapartida, a Pró-Reitoria de Cultura e Extensão Universitária, com assessoria do Conselho Cultural, ficou responsável pelo estabelecimento de uma política artístico-cultural para a USP, agregando a Orquestra e o Coral.³⁸

Em recente depoimento, o ex-reitor José Goldemberg explicou que a providência tomada no plano cultural quanto à Codac integrou uma preocupação em se institucionalizar a Editora da Universidade de São Paulo, a Edusp³⁹, cujo regulamento tinha sido elaborado por ele próprio: “*A fim de dotar o campus da capital de uma livraria central, sem prejuízo de livrarias setoriais, dando-se ênfase especial aos serviços de co-edição (...)*”.⁴⁰

A partir desse momento, as atividades de cultura e extensão foram organizadas em áreas de atuação específicas. Com isso, o caminho para profissionalizar a área de comunicação social estava definitivamente aberto. O surgimento da CCS culminou com a eminente necessidade de reorganização institucional para suprir as demandas contemporâneas.

Por outro lado, alguns teóricos da comunicação defendem um outro ponto de vista. “*A Coordenadoria de Comunicação Social sucede, como não poderia deixar de ser, à implantação da Escola de Comunicações na USP, a 15 de junho de 1966. Do ponto de vista internacional, a concepção de um complexo de meios de comunicação assume uma identidade nos anos 60. A criação da nova unidade acadêmica se contextualiza neste macro cenário e precede a transformação nacional dos cursos de Jornalismo em*

³⁸ Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 74.1.37079.1.3*. São Paulo, SP, 1989, pp. 59.

³⁹ No histórico da Codac foi encontrada uma única referência sobre a Editora da Universidade de São Paulo. A Edusp aparece como uma das assessorias formadoras da estrutura básica no Anteprojeto de Regulamento da Codac (Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977, pp. 38). Suas competências descritas no Artigo 22 consistiam em “*promover publicações de interesse didático, científico e cultural e realizar estudos visando à seleção de obras a serem publicadas*”. Nas informações disponíveis no site www.edusp.com.br, consta que a criação de seu Departamento Editorial próprio ocorreu em 1988.

⁴⁰ Para mais informações sobre a preocupação acadêmica com a universidade pública no âmbito de sua história, ensino, pesquisa e extensão ver MOTOYAMA, Shozo. *O saber na sociedade: a Universidade de São Paulo em três tempos*. In: USP 70 anos: imagens de uma história vivida. São Paulo, Edusp, 2006.

*Faculdades de Comunicação no fim da década. Trata-se de uma mentalidade que se desenvolve no pós-guerra, paralelamente à definição dos novos cenários geopolíticos. (...) Neste sentido, a USP está plenamente sintonizada ao abrir um espaço acadêmico novo em 1965 e preceder, nas políticas de pós-graduação do País, todos países latino-americanos, com a criação do primeiro curso nesse nível, Ciências da Comunicação, em 1972.”*⁴¹

Pode ter havido influências. Entretanto, a documentação não nos traz informações diretas sobre essa possível relação, pois mostra que a criação de um espaço específico para as práticas profissionalizadas de comunicação social na Universidade ocorreu somente 23 anos após a fundação da ECA e sem nenhuma referência específica a essa unidade de ensino.

Em março de 2000, foi apresentado à Reitoria e aos dirigentes da USP, *O Signo da Relação*, um projeto de autoria de Cremilda Medina, docente da Escola de Comunicações e Artes (ECA–USP) e coordenadora da CCS entre os anos de 1999 e 2006. “*O título, O Signo da Relação, sintetiza a atual compreensão dos fenômenos sociais da comunicação e assinala a mutação profissional da tradição conservadora para a renovação contemporânea que a pesquisa da área, na própria USP, orienta.*”⁴²

Em 12 de setembro de 2001, o antigo Posto de Informações foi oficialmente rebatizado de Centro de Visitantes da USP, em consonância ao projeto *O Signo da Relação*, “*(...) sinalizando uma transformação do ‘posto’ com técnicas fixadas sob a égide do paradigma positivo-funcionalista, que tendem a se estratificar numa mentalidade reducionista para um Centro de Visitantes, respondendo às demandas sociais que*

⁴¹ MEDINA, Cremilda. *Comunicação para a Cidadania: Plano Estratégico para o Sistema de Comunicação Social da Universidade de São Paulo*. Coordenadoria de Comunicação Social (CCS), Escola de Comunicações e Artes (ECA) da Universidade de São Paulo (USP). São Paulo, 2003, pp. 10 e 11.

⁴² MEDINA, Cremilda. *O Signo da Relação: Política de Comunicação Social – Projeto 2000*. Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Universidade de São Paulo (USP). São Paulo, 2000.

*pu dessem ser identificadas, compreendidas e integradas ao presente histórico em toda sua dinâmica e complexidade, a partir das relações comunicacionais com os públicos visitantes da USP.”*⁴³

O amadurecimento da percepção sobre a importância das atividades de comunicação se faz notar em alguns momentos mais recentes da história da Universidade, a ponto de representantes da administração central enquadrá-las na mesma perspectiva de outros valores da academia. O trecho abaixo, extraído de uma entrevista concedida pelo geólogo Adolpho José Melfi, reitor da Universidade entre os anos de 2002 e 2006, ilustra a posição desempenhada pelas mídias da USP em momentos distintos de sua administração:

*“Para manter a integração entre o ensino, a pesquisa e a extensão em um universo de mais de 200 cursos de graduação e de 519 cursos de pós-graduação, distribuídos em 37 unidades de ensino e pesquisa, 6 institutos especializados, 4 hospitais e 5 museus, contando com 72.867 alunos, um corpo docente de quase 5.000 professores e cerca de 15.000 funcionários, técnicos e administrativos, foi necessário concentrar as atividades em uma administração e uma rede de comunicação eficientes. Permeiam o planejamento dessa estrutura as prefeituras dos campi universitários, a reitoria, as pró-reitorias, o Conselho Universitário e os órgãos centrais e de serviço. E o elo de ligação entre o público interno e externo se faz por meio da integração de todas as mídias oficiais: Rádio USP, TV USP, Agência USP, USP Online, Jornal da USP, Revista USP. Essa organização complexa apresenta indicadores de desempenho que demonstram sua excelência em todas as atividades-fim.”*⁴⁴

⁴³ MEDINA, Cremilda. *O Signo da Relação: Política de Comunicação Social – Projeto 2000*. Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Universidade de São Paulo (USP). São Paulo, 2000.

⁴⁴ OBA, Rosana. *Universidade de São Paulo: seus reitores e seus símbolos*. Edusp, São Paulo, 2006, pp. 31 e 32.

CAPÍTULO 3

PERFIL DE DEMANDA E ESTUDO COMPARADO NO CENTRO DE VISITANTES, USP NOTÍCIAS E FALE COM A USP

Esse capítulo apresenta as expectativas que os visitantes físicos e virtuais têm sobre a USP, a partir das atuais práticas de comunicação produzidas pelos setores Centro de Visitantes e Portal da USP. A elaboração da pesquisa, por meio de métodos de trabalho aplicados em contextos específicos, revelou também, de maneira sistematizada, dados inéditos, incluindo as representações sobre a Universidade.

Isso porque ao comparar as informações obtidas, o trabalho forneceu subsídios para a compreensão das relações comunicacionais com os públicos visitantes da USP na busca de melhorias para uma estratégia de comunicação, a qual permitirá, futuramente, incluir a introdução de novas dinâmicas de trabalho mais integradas e adequadas, respondendo com agilidade e eficiência a essas demandas.

Os primeiros estudos de demanda, descritos no capítulo anterior, serviram para apontar caminhos e lacunas as quais deveriam ser respondidas. Para tanto, foram acrescentadas novas questões que permitiram acesso a outros dados, inéditos, contribuindo para construção de algumas perguntas, a partir das inquietações detectadas anteriormente.

Foram formuladas questões específicas que buscaram investigar o tipo de avaliação dado pelo visitante aos aspectos relacionados à visita e a compreensão geral e

espontânea que os entrevistados apresentavam da Universidade ou suas representações sobre a instituição.

Estas mudanças, relevantes para o estudo das atitudes e do nível de satisfação dos visitantes, foram aplicadas em pesquisas concomitantes no Centro de Visitantes, no site USP Notícias e no canal de atendimento eletrônico Fale com a USP, ambos do Portal. A versão online contou com as devidas adaptações dos respectivos formulários de entrevista para facilitar o entendimento dos internautas, permitindo a comparação entre os atendimentos físicos e virtuais, de acordo com a especificidade de cada canal e seus usuários. As perguntas, como também as repostas obtidas estão transcritas no *anexo 4* (respeitando os textos originais, o que inclui problemas de língua portuguesa e digitação).

O período de pesquisa incluiu, portanto, mais canais visitados pelo público da USP, assim como se estendeu por um tempo bastante considerável, com início no mês de outubro de 2006 e conclusão no mês de março de 2007, durante significativo período no calendário universitário, englobando o término das aulas, recesso escolar, período de matrícula e início do semestre letivo.¹

O aprimoramento desse trabalho investigativo permitiu reunir uma quantidade extensa e diversificada de dados, tanto sobre questões de usabilidade e arquitetura de informação quanto sobre aspectos relacionados ao perfil dos visitantes e suas considerações sobre a imagem da Universidade.

O questionário, ao ser adaptado para o formato online, possibilitou um direcionamento no conteúdo dos formulários de demanda, o que permitiu o ajuste do foco da experiência anterior às condições de atendimento, entendido como denominador comum

¹ No site USP Notícias, a pesquisa foi iniciada em novembro, devido à exigência de uma série de adaptações no questionário. Contudo, esse canal obteve um número mais expressivo de participantes.

aos espaços reais e virtuais. No caso do Portal da USP, além de estar no canal usual de atendimento, Fale com a USP, o formulário de pesquisa permaneceu disponível ainda no site USP Notícias para medir, comparativamente, as diferenças e convergências de interesses dos públicos virtuais e, a partir, daí, auferir suas representações sobre a instituição.

Como são as informações jornalísticas que se sobressaem nessa *home-page* como novas, ou recentes, foi desenvolvida uma versão do questionário voltada para os “leitores-visitantes” do site de notícias, incluindo a pergunta da enquête que foi ao ar no mesmo período: “Para você, qual é a principal importância da USP?”. De acordo com o número de votos, tivemos: ensino 51,3% (466 votos), pesquisa 26,4% (240 votos) e serviços à sociedade 22,3 % (203 votos).

Essa ação possibilitou que o público visitante da Universidade pudesse ser compreendido pela via do consumo ou da “leitura” da atual produção de matérias jornalísticas, notícias e notas diárias. Ao usar o espaço de notícias para informar o público, a instituição ganha credibilidade, passando do simples nível de fornecedora de informações ao de especialista, fonte de conteúdo elaborado, através da mediação jornalística. A rapidez com que notícias se espalham no mundo virtual e a dimensão que adquirem também foram fatores que levaram a necessidade de se aproximar do “leitor-visitante”, em especial.

Leitores-visitantes

Os leitores-visitantes se diferenciam dos outros públicos pelo fato de além de estarem navegando pelo espaço virtual da Universidade, ou seja, além de estarem visitando

a instituição remotamente, buscam um diferencial a partir da leitura ou consumo de sua produção jornalística. Nesse sentido, suas formas de interatividade no meio online se baseiam em outros parâmetros.

A possibilidade de interlocução a partir das práticas dos leitores concretos, tendo a ação comunicativa como recurso, forma-se no processo de interiorização elaborada pelo leitor no âmbito de um enquadramento visual e também no modelo retórico sancionado por práticas sociais.

A explosão contemporânea do mercado de mídia pode ser entendida como um processo que foi possível graças ao surgimento de um mercado de leitores, formado pela difusão do livro impresso aliado, a partir desse período, à constante organização de um modelo escolar que tomaria o formato mais próximo da atualidade no século XIX e que foi fundamental para o aumento da alfabetização da população, consumidores de livros e jornais.

*“A partir de 1500, o livro, o panfleto, o folheto, o mapa e o cartaz impressos começaram a atingir novos tipos de leitores e a estimular novos tipos de leitura. Com um formato cada vez mais padronizado, um preço cada vez mais barato e uma distribuição mais ampla, o novo livro transformou o mundo. Não se limitava a fornecer mais informações. Proporcionava um tipo de compreensão, uma metáfora fundamental para entender a vida.”*²

A leitura não evolui numa direção única e nem tão pouco significa uma habilidade, mas, sobretudo, uma maneira de fazer sentido, que deve variar de cultura para cultura. *“Ela assumiu muitas formas diferentes entre distintos grupos sociais em épocas diversas. As*

² DARNTON, Robert. *O Beijo de Lamourette*, São Paulo: Companhia das Letras, 1990, pp. 171.

*peessoas liam para salvar suas almas, refinar suas maneiras, consertar suas máquinas, seduzir os namorados, informar-se sobre as atualidades e simplesmente para se entreter.”*³

Essas maneiras distintas de “construir sentidos” a partir da leitura e de outros contatos com o mundo exterior podem variar em uma população de cidade para cidade, bairro a bairro, de acordo com sua classe social e mesmo com relação às famílias, as quais também possuem microculturas distintas, ainda que unidas por uma cultura extralocal, um conjunto de padrões aprendidos e compartilhados para perceber, crer, atuar e avaliar as ações dos outros e que define, inclusive, o que chamamos de identidade nacional. As microculturas são, portanto, os aspectos e valores pessoais, localizados, que podem interferir na percepção e construção de significados de cada indivíduo.⁴

Se, nos termos de Lyons, o leitor ocidental do final da década de 1990 deve ser visto como um “surfista de textos” ou, assim como o historiador, empregar a metáfora de Michel de Certeau, para o qual o leitor é um “(...) ‘caçador ilegal’, que insinua seus significados e objetivos dentro do texto de outrem (...) e tem meios silenciosos e invisíveis de subverter a ordem dominante da cultura de consumo”⁵; é possível, então, elaborar, na reconstituição da leitura, práticas dos leitores concretos, com necessidades, desejos, intenções e estratégias interpretativas prévias.

³ DARNTON, Robert. Op. cit., pp. 155.

⁴ Para mais informações sobre o conceito de microcultura ver: ERICKSON, Frederick. *Metodos cualitativos de investigacion sobre la enseñanza*. In: WITTROCK, M. C. (org.). *La investigacion de la enseñanza, II. Métodos cualitativos y de observacion*. Barcelona, Ediciones Paidós, 1989.

⁵ LYONS, Martyn. *A História da Leitura de Gutenberg a Bill Gates*. In: LYONS, Martyn e LEAHY, Cyana. *A palavra impressa: Histórias da leitura no século XIX* (trad. C. Leahy). Rio de Janeiro: Casa da Palavra, 1999, pp.11. Para mais informações sobre essa questão ver M. de Certeau, *L'invention du quotidien: L'arts de faire*. Versão inglesa intitulada *The Practice of Everyday Life*.

Antoine Compagnon, a partir da tese proustiana, afirma que “*a leitura tem a ver com empatia, projeção, identificação*”.⁶ Ou seja, o “simples” ato de ler adapta-se às preocupações do leitor. O público visitante da Universidade também pode, portanto, ser compreendido pela via da leitura da produção midiática.

Como dialogar com esses visitantes, sabendo que são leitores informados por diferentes referenciais? Nesse sentido, Compagnon diz que “*(...) não há leitura inocente, ou transparente: o leitor vai para o texto com suas próprias normas e valores. (...) Em todo caso, as normas e valores do leitor são modificados pela experiência da leitura.*”⁷

Os atos relacionadores passam hoje pela visibilidade e pelo esforço crescente para incrementar processos interativos com a sociedade que precisam levar em consideração as projeções dos sujeitos, seus valores, crenças e concepções, apreendidos ao longo de suas vidas, de acordo com suas classes sociais, condições econômicas e ambientes em que vivem.

O conhecimento nasce, portanto, dessa interação entre sujeito e objeto, cujo resultado é sempre variável, pois os sujeitos são sempre diferentes. “*Sabe-se que o mesmo quadro pode gerar objetos totalmente diversos, conforme o nível de percepção em que se apreende (...)*”⁸ Apesar da pretensão da imparcialidade e independência do conhecimento científico sabe-se que a objetividade da ciência é algo utópico, na medida em que seres subjetivos a produzem.

Segundo Edgar Morin, a objetividade dos dados vem da observação, mas supõe, para ser reconhecida a concordância dos resultados, estabelecida por observadores ou

⁶ COMPAGNON, Antoine. *O Demônio da teoria* (trad. C. P. B. Mourão). Belo Horizonte: Ed.UFMG, 1999, pp. 143.

⁷ COMPAGNON, Antoine. Op. cit., pp. 148.

⁸ COMPAGNON, Antoine. *Leitura*. In: Enciclopédia Einaudi v.11 (Oral/Escrito) (trad. T. Coelho). Lisboa: Imprensa Nacional/Casa da Moeda, 1987, pp. 187.

experimentadores diferentes que, eventualmente, têm concepções opostas; instrumentos, técnicas de observação que relevam do estado tecnológico de uma cultura, de uma sociedade e a comunicação intersubjetiva entre observadores e experimentadores.⁹

*“Claro que qualquer enunciado de observação necessita e supõe uma atividade organizadora, ao mesmo tempo intelectual e crítica, seleções, cortes, extrações, entre outros aspectos, o que nos coloca perante este paradoxo inelutável: o mundo que a ciência quer conhecer tem de ser um mundo objetivo, independente do seu observador, mas este mundo não pode nunca ser percebido e concebido sem a presença e a atividade deste observador-conceptor.”*¹⁰

Ao cruzar a dinâmica acima descrita e a elaboração da pesquisa, pretende-se alcançar um dos pontos-chave levantados na obra de Morin: a cientificidade é parte emersa de um icebergue profundo de não-cientificidade. *“Por isso, todos os elementos constitutivos do conhecimento científico – uns que têm as suas raízes na cultura, na sociedade, outros no modo de organização das idéias, da teoria – obrigam-nos a uma interrogação que excede o quadro da epistemologia clássica. Colocam-se-nos necessariamente todos os problemas do conhecimento e somos levados a encarar o problema da relação do espírito humano, da teoria, relativamente ao real.”*¹¹

O cotidiano é um espaço, uma esfera onde a história acontece e levanta inúmeras interrogações. Na definição de Boaventura de Sousa Santos, a primeira ruptura epistemológica consiste em sair de uma visão impregnada da realidade empírica do fenómeno e buscar, pelo distanciamento metodológico, compreender a sua sistematização

⁹ MORIN, Edgar. *O Problema Epistemológico da Complexidade*. Lisboa, Publicações Europa-América, s/d, pp. 16.

¹⁰ MORIN, Edgar. Op. Cit. pp. 17.

¹¹ MORIN, Edgar. Op. Cit. pp. 18.

relacional com as várias esferas da realidade, apontando caminhos para o aprofundamento deste conhecimento, com o auxílio de noções teóricas mais apropriadas a circunscrever e desvendar o fenômeno.¹²

A segunda ruptura epistemológica é a reaproximação com as sabedorias localizadas, o que confere à ciência uma característica pragmática. Estabelecer vetores para repensar a aplicação da metodologia implica em capacidade dialógica. A verdade controlada em laboratório passa a se configurar numa série de perguntas que devem ser partilhadas com o sujeito, objeto da pesquisa. O rumo do conhecimento se altera se estabelecermos o diálogo com a sociedade.

Métodos, hipóteses, conceitos

Este capítulo reserva, portanto, algumas inovações. A primeira delas é a apresentação de um estudo segmentado, cujos resultados foram definidos pelas motivações de visita, tratando-se de um diagnóstico mais extenso e detalhado, que oferece os principais mapas de públicos representativos do Centro de Visitantes e do Portal da USP. Posteriormente, este estudo poderá possibilitar a formulação de um plano de comunicação capaz de conceituar e recomendar ações junto a cada vertente de visitantes analisados. Em outras palavras, busca-se responder a pergunta: Como os públicos físicos e virtuais, incluindo os “leitores-visitantes”, vêm ou entendem a instituição USP?

Ao analisar as novas representações sociais que podem surgir a partir de uma produção jornalística deve-se levar em conta a hipótese de que, além de desconstruir, a nova

¹² SANTOS, Boaventura de Souza. *Introdução a uma Ciência Pós-Moderna*. Rio de Janeiro, Graal, 1989, pp. 32.

construção, pela velocidade ou natureza das imagens e textos de uma matéria – seja na imprensa escrita ou eletrônica –, pode também levar à banalização desse novo conhecimento. Pois, como afirma Elias Thomé Saliba, ao analisar a produção televisiva – ainda que essa argumentação também sirva para a velocidade atual da imprensa escrita (em menor escala), permeada pelas novidades impostas pela internet, a qual tem alterado a própria percepção do impresso e, mesmo, sua configuração, como mostra as inspirações de novos projetos gráficos de grandes jornais, caso do recém-lançado pela Folha de S. Paulo:

*“Nunca se deve subestimar a experiência pessoal e social das pessoas e dos grupos humanos, quaisquer que elas sejam. É certo que vivemos cada vez mais num universo midiático, permeado pelas imagens, num universo onde cada vez mais substituímos nossas experiências reais pelas representações dessas experiências. Um bombardeio contínuo de imagens em velocidade afasta-nos cada vez mais do mundo real e tende a diminuir o espaço temporal de nossas experiências. É comum encontrarmos pessoas que conhecem melhor os personagens das novelas televisivas do que os seus próprios vizinhos. A indústria cultural chega até a incorporar algumas experiências sociais, promovendo não raro, desdobramentos e repercussões; mas, depois, pelo seu próprio metabolismo de iconização e repetição infinita, a representação destrói, esvazia ou banaliza essas experiências. (...) Isto não significa que as representações suprimiram completamente nossas experiências, homogeneizando nossas reações ou inibindo nossas expectativas, embora seja necessário reconhecer que nossas experiências e nossas práticas tenham se alterado drasticamente.”*¹³

¹³ SALIBA, Elias Thomé. *Experiências e representações sociais: reflexões sobre o uso e o consumo das imagens*, In: BITTENCOURT, Circe (org.). *O saber histórico na sala de aula*. São Paulo, Contexto, 1997, pp. 117 e 118.

As representações do usuário (freqüentador externo) da USP, de forma qualitativa e quantitativa, foram recolhidas por meio da aplicação de questionários específicos. Através deles, os visitantes que quiseram optaram por expressar suas opiniões e dizer o que achavam que deveria ser melhorado e acrescentado nas mídias e nos serviços da Universidade.

As informações derivadas da reflexão sobre os visitantes da Cidade Universitária e do Portal da USP são numerosas. O estudo conseguiu obter um amplo quadro sobre suas origens sociais, quanto ganham e como chegam. De que modo essas pessoas convivem no campus e utilizam o seu portal na internet. Qual tratamento almejam receber e o que procuram os interessados pelo circuito do saber? Uma teia de relações complexa, presente em um campus de média centralidade (relação entre a distância da Cidade Universitária e o centro da cidade de São Paulo), numa metrópole de dimensões agigantadas e em um ciberespaço de proporções espalhadas.

Ao invés de se tentar detectar como os públicos visitantes formam suas representações da USP, a principal meta da pesquisa consistiu em compreender quais são as representações sociais existentes desses públicos sobre a Universidade, a partir das respostas para as questões como quem, quando, o que se procura e como se vê ou entende a instituição USP, física e virtualmente, atendendo, portanto, a distintos grupos no tecido social e cultural da nossa sociedade.

O estudo descobriu algumas representações dos visitantes e analisou as respostas obtidas por meio de classificações, relacionando-as a alguns conceitos e idéias sobre representações sociais e senso comum, elaborados por Serge Moscovici.¹⁴

¹⁴ MOSCOVICI, Serge. *Representações Sociais: Investigações em Psicologia Social*. Petrópolis, Editora Vozes, 4ª edição, 2003.

O ato das relações entre pessoas exige interação com a produção simbólica do grupo humano, comunidade ou sociedade. O objetivo que norteia esse trabalho relaciona-se à possibilidade de uso do conceito de representação social a partir das relações comunicacionais entre a USP e seus públicos visitantes (físico e virtual), que entram em contato com a produção da Universidade por meio das mídias universitárias e de outros serviços de comunicação.

Segundo Moscovici, as representações substituem o fluxo de informações que chegam até nós do mundo externo, ou seja, constituem-se em elos mediadores entre a causa real (estímulo) e o efeito concreto (resposta). *“No que concerne à psicologia social, representações sociais são variáveis independentes, estímulos explanatórios. Isto não significa que, por exemplo, no que concerne à sociologia ou à história, aquilo que para nós é explanatório não seja para elas uma explicação.”*¹⁵

*“Em outras palavras, representações sociais determinam tanto o caráter do estímulo, como a resposta que ele incita, assim como, em uma situação particular, eles determinam quem é quem. Conhecê-los e explicar o que eles são e o que significam é o primeiro passo em toda análise de uma situação ou de uma relação social e constitui-se em um meio de prever a evolução das interações grupais, por exemplo.”*¹⁶

Além dos métodos descritos, a pesquisa, tendo com base as declarações dos visitantes, criou classificações para suas representações, a partir de suas idéias centrais. *“Ao tornar algo temático, relevante à sua consciência, os indivíduos o transformam ao mesmo*

¹⁵ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 99.

¹⁶ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 100.

*tempo em um objeto para eles próprios ou, mais precisamente, em um objeto pertencente a uma realidade escolhida entre todas as outras realidades possíveis ou anteriores.”*¹⁷

Nesse sentido, as relações temáticas estariam, portanto, fundamentadas nos elementos que constituem nossas representações mentais dos acontecimentos. *“Assumo como algo indiscutível que há uma correspondência entre nossa representação mental dos acontecimentos e o sentido de frases empregadas para expressá-los.”*¹⁸

As representações são construídas socialmente e as reações dos indivíduos a algo externo, dependem delas. *“(...) nossas representações internas, que herdamos da sociedade, ou que nós mesmos fabricamos, podem mudar nossa atitude em relação a algo fora de nós mesmos.”*¹⁹

As classificações encontradas nas representações dos visitantes são necessárias para a compreensão das teias de significados, que permeiam a sociedade brasileira, com relação às suas imagens sobre a Universidade de São Paulo. Ao considerarmos as representações como elemento social simbólico, fundamental para o entendimento do mundo, apesar dos componentes individuais, elas são produtos do compartilhamento social de sentidos, sem os quais, a própria sociedade não existiria.

“(...) o que se requer é que examinemos o aspecto simbólico dos nossos relacionamentos e dos universos consensuais em que nós habitamos. Porque toda ‘cognição’, toda ‘motivação’ e todo ‘comportamento’ somente existem e têm repercussões uma vez que eles signifiquem algo e significar implica, por definição, que pelo menos duas pessoas compartilhem uma linguagem comum, valores comuns e memórias comuns. É isto que distingue o social do individual, o cultural do físico e o histórico do estático. Ao dizer

¹⁷ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 225.

¹⁸ CULICOVER, P. *Autonomy, predication and thematic relation*. Syntax and Semantics, 21:37-60, 1988.

¹⁹ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 102.

*que as representações são sociais nós estamos dizendo principalmente que elas são simbólicas e possuem tantos elementos perceptuais quanto os assim chamados cognitivos. E é por isso que nós consideramos seu conteúdo tão importante e nos recusamos a distingui-las dos mecanismos psicológicos como tais.”*²⁰

Ao dividir em categorias, portanto, a pesquisa buscou identificar algumas dessas representações dos públicos visitantes, cuja compreensão ampliou a percepção do lugar da Universidade no universo simbólico da sociedade. *“Por conseguinte, de uma maneira concreta nossas representações, nossas crenças, nossos preconceitos são sustentados por uma representação social específica.”*²¹

O estudo procurou analisar as representações dos visitantes e usuários da USP, em que a estruturação temática coincide, de algum modo, com o trabalho de objetivação.

*“Quaisquer que sejam as razões, permanece o fato de que somente uma descrição cuidadosa das representações sociais, da sua estrutura e da sua evolução nos vários campos, nos possibilitará entendê-las e que uma explicação válida só pode provir de um estudo comparativo de tais descrições. Isto não implica que nós devemos descartar a teoria, substituindo-a por uma acumulação insensata de dados, mas que o que nós queremos é uma teoria baseada em observações adequadas e que seja a mais acurada possível.”*²²

Nossas representações são construídas não de uma hora para outra, mas a partir de processos sociais que se dão em diferentes ambientes e também são produtos históricos. *“As representações sociais são históricas na sua essência e influenciam o desenvolvimento do indivíduo, desde a primeira infância, desde o dia em que a mãe com todas as suas*

²⁰ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 105.

²¹ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 228.

²² MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 108.

*imagens e conceitos, começa a ficar preocupada com o seu bebê. Estas imagens e conceitos são derivadas dos seus próprios dias de escola, de programas de rádio, de conversas com outras mães e com o pai e de experiências pessoais e elas determinam seu relacionamento com a criança, o significado que ela dará para os seus choros, seu comportamento, e como ela organizará a atmosfera na qual ela crescerá.”*²³

De fato, como afirma Moscovici: “(...) A cultura é criada pela e através da comunicação; e os princípios organizacionais da comunicação refletem as relações sociais que estão implícitas neles. É por isso que nós devemos enfrentar a comunicação dentro de uma perspectiva nova e mais ampla. Até agora, ela foi considerada principalmente como uma técnica, como um meio para a realização de fins que são externos a ela. O estudo da comunicação pode-se tornar um objeto adequado da ciência se nós mudarmos essa perspectiva e passarmos a entender a comunicação como um processo autônomo, que existe em todos os níveis da vida social.”²⁴

A pesquisa também mostrou que há semelhanças e diferenças na percepção resultante da relação dos indivíduos com a Universidade. “A sociedade produz indivíduos de acordo com seus próprios princípios, dessa maneira pode ser comparada com uma ‘máquina’, que socializa e individualiza ao mesmo tempo. Sua maneira de agir consiste não apenas – como se acredita muitas vezes – em estabelecer uniformidades, mas também em manter e acentuar diferenças. Conseqüentemente na medida em que o indivíduo se torna social, assim também a sociedade adquire individualidade; é por isso que não existe

²³ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 108.

²⁴ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 155 e 156.

*apenas uma, mas muitas sociedades que diferem umas das outras tanto por suas origens, como pelas características dos atores sociais que as compõem e as produzem.”*²⁵

O sujeito projeta sobre o objeto seus valores, crenças e concepções aprendidos e desenvolvidos ao longo de sua vida, de acordo com sua classe social, condição econômica e ambiente em que vive. O conhecimento nasce, portanto, dessa interação entre sujeito e objeto, cujo resultado é sempre variável, pois ambos são sempre diferentes.

*“Nesse sentido, dentro de uma dimensão social, a ciência e o senso comum – crenças em geral – são irredutíveis um ao outro, pelo fato de serem modos de compreender o mundo e de se relacionar a ele. Embora o senso comum mude seu conteúdo e as maneiras de raciocinar, ele não é substituído pelas teorias científicas e pela lógica. Ele continua a descrever as relações comuns entre os indivíduos, explica suas atividades e comportamento normal, molda seus intercâmbios no dia-a-dia.”*²⁶

As representações sociais fazem parte e se desenvolvem através do conhecimento popular e do conhecimento cultural. Portanto, sua gênese é estudada por meio da conversação, propaganda, mídia e outros meios de comunicação baseados na linguagem, assim como sugere essa pesquisa.

*“(…) Foi fundamental, desde o início, estabelecer a relação entre comunicação e representações sociais. Uma condiciona a outra, porque nós não podemos comunicar, sem que partilhemos determinadas representações e uma representação é compartilhada e entra na nossa herança social, quando ela se torna um objeto de interesse e de comunicação.”*²⁷

²⁵ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 157 e 158.

²⁶ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 199.

²⁷ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 371 e 372.

Visitantes físicos

O estudo realizado com os visitantes físicos da USP em 2006 aponta que a maioria dos diferentes públicos que ingressam diariamente no Centro de Visitantes procura por cursos de aperfeiçoamento profissional e atividades de enriquecimento cultural. Os levantamentos, que vem sendo realizados desde 2003, têm abordado ainda questões socioeconômicas, como a renda mensal da família, além de identificar a idade e a procedência desse público.

A pesquisa é aplicada anualmente. No entanto, em sua mais recente edição, a análise dos 132 questionários respondidos se desenvolveu a partir de quatro vetores fundamentais: contexto de visitação, atendimento, quadro sócio-econômico e representações da USP. “(...) *É evidente que as observações de nossa consciência e as representações são elaboradas durante nossas comunicações. (...) É por isso que escrevi que ‘nós pensamos com nossas bocas’, acentuando o papel específico da conversação na gênese e partilha de nossas representações comuns.*”²⁸

A avaliação do atendimento tornou-se mais abrangente, uma vez que foi solicitado ao entrevistado graduar alguns itens relacionados ao processo de atendimento, considerando acesso ao setor, tempo de espera, disponibilidade de informações – avaliação da pertinência, diversidade e qualidade do material de apoio direcionado ao setor pelas unidades uspianas – e, por fim, sua estrutura (disposição e mudanças do mobiliário).

Tal material poderia ser aproveitado, por exemplo, para ações planejadas e outros projetos na área de relações públicas. Com a pesquisa é possível para as relações públicas:

²⁸ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 331.

confirmar suposições e “palpites” acerca da posição da opinião pública sobre uma organização, seu produto ou, no caso, serviço prestado; clarificar questões sobre as quais há dados contraditórios ou poucas informações; e reorientar pensamentos ou conceitos a respeito de um problema de comunicação.²⁹

Os assuntos relacionados à terceira idade foram apontados como principal motivo pelos quais os visitantes que passaram pelo Centro vieram à Universidade. Esse segmento ficou em primeiro lugar na colocação entre os cinco públicos numericamente mais influentes para a dinâmica de atendimento, com 14% das respostas obtidas. Boa parte do período de aplicação dos questionários coincidiu com o período de inscrição no Programa Universidade Aberta à Terceira Idade, o que pode explicar a frequência deste segmento de público, acima dos 60 anos, em busca do catálogo reunindo informações sobre o programa. No entanto, tratou-se de um índice elevado, considerando as limitações físicas das pessoas dessa faixa-etária, o que gera dificuldades no acesso ao Centro de Visitantes, fator comum nesta fase da vida.

A procura por cursos de extensão (cursinhos pré-vestibular, cursos de idiomas, cursos de informática) e pelo item eventos e notícias empataram, com 12% dos formulários de respostas computados, seguidos dos museus e espaços de lazer e das bibliotecas da Cidade Universitária, com 9% cada. Esses dados demonstram que o Centro de Visitantes é visto, de fato, como um pólo de informações diversificadas, o qual é procurado por segmentos em busca de aspectos educacionais, culturais, artísticos, sociais e esportivos.

²⁹ KUNSCH, Margarida M. Krohling. *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada*. Edição revista, ampliada e atualizada. São Paulo: Summus, 2003.

A motivação sobre o item vestibular e transferências foi citada por apenas 5% dos entrevistados, percentual baixo se comparado ao de 8%, obtido pelos cursos de pós-graduação, assim como saúde e informações institucionais.

A mudança no comportamento do usuário, que hoje acredita menos na publicidade tradicional e mais no “boca-a-boca” gerado por pessoas comuns, é uma das principais razões pela qual a Universidade deveria buscar uma maior aproximação com seus variados públicos.

O índice de 16% da participação de fatores de disseminação oral e informal como meios indutores de visita à USP (indicação de amigo ou parente) foi apontada como primeira motivação pelos entrevistados. A internet, que ficou em segundo lugar na preferência do público, teve um crescimento em relação às edições passadas de 3% para 8% das respostas. Merece destaque a lembrança positiva do item jornal e revista, com 7% das respostas, seguido dos folhetos e folders institucionais ou não (5%). Outros: guia de turismo (3%), outdoor (1%) e televisão e rádio (1%).

O total reforça a idéia de que, apesar da importância da comunicação informal, os meios de comunicação institucionais ou não (veículos de imprensa não universitários) continuam sendo vitais para as relações da USP com a sociedade.

Outra questão a ser considerada: o fato de um pouco mais de metade (59%) ter respondido que “nenhum destes fatores” exerceram influência sobre sua visita ao campus, essa escolha poderia ter sido influenciada por outros meios de comunicação, dado que tal item foi excluído das opções oferecidas no questionário, ao contrário do formato das edições passadas.

Da mesma forma, nas versões anteriores, cerca de 60% dos entrevistados buscaram o setor para obter informações quanto à localização de prédios e unidades, percentagem que

coincide com os mencionados 59%, o que pode significar que tal parcela acaba recorrendo ao setor apenas por uma questão utilitária, ao solicitar um atendimento de caráter meramente pontual, conforme foi abordado no primeiro capítulo. Nesse caso, seria improvável algum meio de comunicação ter motivado sua visita à USP.

Uma das razões pela qual essa hipótese ganha ainda mais força corresponde ao fato de que 48% dos visitantes realizavam sua primeira incursão ao setor, enquanto apenas 4% freqüentavam o setor mais de uma vez por semana, na questão que tratou de identificar os hábitos de freqüência dos segmentos de públicos. A marcante tendência decrescente de assiduidade foi igualmente observada nas edições anteriores do estudo e se manteve estável durante este período.

Clareza, correção e coerência da informação prestada ao visitante predominam como o aspecto mais valorizado por 43% dos entrevistados durante o processo de atendimento. Cordialidade e simpatia, entendidas como manifestações de hospitalidade, foram citadas por 36% dos visitantes, acompanhadas de rapidez e eficiência na resposta (14%), facilidade de encontrar o local de atendimento (5%) e abstenções (2%).

O desejo pela qualidade da informação implica na necessidade premente de amplo conhecimento do ambiente uspiano por parte dos funcionários e utilização de material informativo de apoio condizente ao trabalho realizado. A clareza na informação também poderia denotar adequação da mensagem ao contexto do visitante através da busca por informações aprimoradas sobre o cotidiano universitário.

Nesse sentido, foi solicitado ao entrevistado graduar cinco aspectos do Centro de Visitantes concentrados entre as gradações ótimo, muito bom, bom, regular e ruim. As condições sobre o acesso e a estrutura foram piores avaliadas pelos visitantes que os demais quesitos. Trata-se de um desafio antigo e ainda não superado.

O aspecto de prédio “ermo” e a disposição do mobiliário em um edifício construído há mais de três décadas prejudicaram a avaliação geral dos entrevistados. Em escala decrescente de avaliação (do mais bem avaliado para o mais mal avaliado), o público elegeu: atendimento, tempo de espera, disponibilidade de informações e, por último, acesso ao setor e estrutura do local.

Diferentemente das outras pesquisas foi detectada a presença expressiva (40%) de um público vinculado ao ambiente universitário, como professores de outras instituições de ensino superior e, até mesmo, profissionais que lecionavam no ensino fundamental e médio. Portanto, apesar da demanda ainda se manter personificada nos perfis de profissionais liberais (26%) e trabalhadores da iniciativa privada (13%), houve elevada proporção de estudantes (19%), professores (13%) e servidores públicos (8%).

A maior parte dos visitantes (57%) chegou até o setor utilizando veículo próprio, uma queda acentuada de 10% em relação aos levantamentos anuais. Apesar do número de linhas de ônibus municipais que percorrem o campus ser limitado, 18% afirmou utilizar esse transporte coletivo. E em terceiro lugar, a despeito do aumento da regularidade do transporte interno e circular nas ruas da Universidade, 8% vieram a pé. Outros: trem (6%), metrô e ônibus (6%), táxi (2%), outro (2%) e não responderam (1%).

Outra característica identificada, mas que já era conhecida, foi o predomínio do sexo masculino (60%), mantendo uma tendência observada nas últimas versões deste estudo. Valeria destacar que a faixa etária entre 35 e 50 anos representou 26% do público entrevistado, a mais numerosa observada nesta pesquisa. Logo atrás ficaram as faixas etárias de 26 a 34 anos (21%), de 19 a 25 anos (20%), acima dos 60 anos (15%), de 51 a 59 anos (10%), de 15 a 18 anos (7%) e apenas 1% deixou de responder.

Os dados de 2006 apontam que cerca de 33% dos visitantes possuíam ensino superior, 17% ensino médio e 15% ensino superior incompleto confrontando dados correspondentes registrados até então, que indicavam um nível homogêneo de elevada escolaridade dos entrevistados. No entanto, houve percentagem significativa com relação aos cursos de pós-graduação *stricto sensu* (11%) e *lato sensu* (10%). Outros: ensino médio incompleto (6%), ensino fundamental (3%), ensino fundamental incompleto (1%) e 4% não quiseram responder.

Quase um quarto dos visitantes apresentou uma renda familiar mensal concentrada de R\$ 1.000,01 a R\$ 2.000,00. Outro um quarto declarou possuir de R\$ 2.000,01 a R\$ 5.000,00. Houve empate técnico entre as faixas de renda existente nas extremidades desse intervalo: 17% até R\$ 1.000,00 e 17% acima de R\$ 5.000,00, sendo que cerca de 11% dos entrevistados não quiseram declarar suas rendas.

A questão sobre o principal campo de atuação da USP permeia de certa forma a interface da comunicação com o público no cotidiano do Centro de Visitantes e reuniu as opções Serviços à Comunidade, Pesquisa, Educação, Ciência e Tecnologia, Cultura e Lazer, Vestibular e Patentes/Inovação.

A alternativa Educação foi apontada por 41% dos entrevistados como a principal área de atuação da Universidade, enquanto uma fatia de 30% entendeu que a USP está diretamente associada à Ciência e Tecnologia. Desta forma, a amostra do Centro de Visitantes possui uma opinião definida quanto à principal vocação da Universidade, onde a alternativa Educação predominou com vantagem significativa sobre as demais opções.

Além disso, houve uma correlação entre a porcentagem de entrevistas que apontou a Educação e a demanda pelos itens cursos de extensão e bibliotecas associados à área de formação educacional na primeira questão desta pesquisa.

Para 8% a atuação da USP está centrada em Cultura e Lazer. O item Patentes/Inovação foi mencionado por meros 1% da amostra. A opção Vestibular foi citada por somente 2% do público, a exemplo da alternativa Serviços à Comunidade que alcançou o mesmo índice.

Aproximadamente 12% dos entrevistados não apresentavam uma idéia formada sobre essa questão, optando por assinalar a alternativa Nenhuma das Anteriores, percentual considerável pelo fato aparecer na terceira posição. Cerca de 5% não quiseram responder. Como as atividades ligadas à assistência a saúde, principalmente, demandam informações no cotidiano do setor e por não ter constado entre as alternativas, talvez esse fato tenha levado às taxas descritas.

Fale com a USP

O Fale com a USP é um importante canal de comunicação do Portal da Universidade. Localizado na página inicial www.usp.br, passou pela primeira pesquisa do gênero em 2006 e contou com a avaliação de 241 internautas. Por e-mail e *chat*, os usuários puderam conversar com a equipe de atendimento online. Recentemente implantado, o *chat* tem atendido diariamente em torno de dez pessoas. Já o tradicional atendimento registra média diária de 60 casos, considerando a sazonalidade de procura durante o ano, a exemplo do que ocorre com o fluxo de freqüentadores do Centro de Visitantes da USP.

“Qual o motivo de sua visita ao Portal da USP hoje?” Essa questão foi fundamental para a pesquisa, na medida em que permitiu conhecer os principais motivos que levaram os visitantes a procurar o atendimento online e, conseqüentemente, quais são as informações

mais solicitadas nesse canal. As respostas revelaram um quadro relativamente homogêneo, com moderada dispersão entre as alternativas propostas nos questionários preenchidos e validados. Seis delas corresponderam a 65% das demandas mais significativas apontadas pelos entrevistados.

De acordo com os dados compilados, a maior procura pelo Fale com a USP ocorreu por parte de pessoas que vieram à página da USP na internet com a finalidade de obter informações a respeito de cursos de extensão (15%), bibliotecas e estudo (12%), vestibular e transferências (12%), pós-graduação (11%), graduação (8%), eventos e notícias (7%). O item outros assuntos acumulou 27% das respostas, o que ilustra as múltiplas formas da Universidade se relacionar com a sociedade. Outros: estudante estrangeiro, museus e lazer, serviços de saúde e terceira idade, totalizaram 8%. Educação, portanto, somou 34%. Se considerarmos bibliotecas e estudo, 46%.

A procura por cursos de extensão (cursinhos pré-vestibular, cursos de idiomas, cursos de informática) apresentou a segunda maior percentagem entre as opções apresentadas no questionário e a primeira colocação entre os itens mais numerosos. No entanto, superou o interesse dos visitantes por informações referentes ao vestibular e transferências, como também por bibliotecas e estudo por meros 3%, revelando a proximidade quantitativa entre esses três segmentos de preferência do público. O mesmo índice de diferença foi detectado em relação aos cursos de pós-graduação e graduação.

A alternativa museus e espaços de lazer da Cidade Universitária foi citada por menos de 1%. Sua baixa ocorrência no meio online pode ser entendida pelo fato da programação cultural da Universidade ser amplamente divulgada pelos guias semanais e cadernos culturais diários na mídia impressa paulista. O item estudante estrangeiro foi igualmente pouco expressivo (1%). Vale lembrar, conforme exposto no capítulo anterior,

que os estrangeiros são, em sua maioria, provenientes de países de língua hispânica e portuguesa. Muitos falam bem o nosso idioma, o que talvez explique a pouca procura pelo Fale com a USP.

O vestibular foi quase duas vezes e meia, mais procurado no meio online do que no Centro de Visitantes. Por outro lado, as informações relacionadas à terceira idade tiveram participação bem inferior, incorporando apenas 2% das respostas, ante os 14% detectado no Centro. É provável que isso ocorra pelo fato desse público ser menos habituado a usar a internet.

Atualmente, a possibilidade de obter facilmente conteúdo bibliográfico através da internet, prática bastante disseminada, costuma fazer com que muitos usuários recorram ao Fale com a USP em busca de acesso remoto aos materiais e conteúdos específicos para trabalhos escolares e acadêmicos, sem ter de sair da frente do computador pessoal.

Outra demanda habitual na fila de mensagens relaciona-se aos serviços e tratamentos de saúde, em especial, consultas com especialistas renomados e vinculados à USP, até o oferecimento para servir a programas de pacientes voluntários ou em fase de testes (células-tronco).

A resposta eficiente e rápida foi entendida como principal atributo durante um atendimento online por quase 42% dos entrevistados. A opção envolvendo correção, coerência e clareza na informação prestada ao visitante foi a mais valorizada para 26% dos internautas, acompanhada de perto (e quase com equivalência percentual) pela facilidade de encontrar o espaço de atendimento ao usuário, que contou com 21% das preferências, em detrimento da cordialidade e da simpatia, citada por apenas 11%.

A avaliação do canal foi concentrada em cinco elementos: atendimento, acesso, tempo de espera, disponibilidade de informações e layout. O internauta teve cinco opções

para classificar esses elementos: ótimo, muito bom, bom, regular e ruim. Surpreendentemente, os resultados foram semelhantes para cada item. A única significativa diferença se refere a classificação ótimo obtida pelo tempo de espera (39 votos) e disponibilidade das informações (47), enquanto os outros ficaram na faixa dos 50 aos 60. Isso significa que esses dois itens podem ser aprimorados, mas que estão funcionando bem, assim como o atendimento, campeão de ótimo (59), resultado do trabalho eficiente feito a partir das bases e sites relacionados ao Portal da USP.

O predomínio do sexo feminino (61%) foi acentuado, refutando uma tendência observada nas estatísticas anteriores. Especificamente, destacam-se: de 7 a 14 anos (1%), de 15 a 18 anos (20%), de 19 a 25 anos (26%), de 26 a 34 anos (22%), de 35 a 50 anos (25%), de 51 a 59 anos (6%). Acima dos 60 anos, bem como com menos de 7 anos, ninguém respondeu. Interessante notar que os vestibulandos somam um quinto dos visitantes virtuais e que os jovens e adultos na faixa etária mais comum de ser encontrada no ensino superior correspondem a 48% (de 19 a 34 anos).

A elevada participação do público dos 35 aos 50 anos sugeriu dois fenômenos: interesse em ensino (graduação e pós-graduação) ou mesmo por questões relativas ao conhecimento (ciência e tecnologia).

Cerca de 28% possuía ensino médio, o que reafirma os dados sobre a faixa etária e interesse em ingressar na USP. Esse público deve ser o maior responsável pela associação da Universidade a um centro de formação educativa. Se somarmos a esse número os 10% dos visitantes virtuais que possuem o ensino médio incompleto, veremos que os possíveis vestibulandos praticamente empatam com o público que possui formação de nível superior (graduação) – incompleto (22%) e completo (18%).

Entretanto, se considerarmos os cursos de pós-graduação *stricto sensu* (9%) e *lato sensu* (9%), o público com formação superior atinge 58%, superando o de ensino médio, o que nos leva a concluir que há uma elevada escolaridade. O público de ensino fundamental (completo e incompleto) foi de apenas 4%, mostrando seu distanciamento com a Universidade, o que aponta a necessidade de se criar projetos específicos para atraí-los.

A análise da renda revelou que a maioria possui rendimentos que nos permite classificá-los como de classe média – de R\$ 1.000,01 até R\$ 2.000,00 (21%); de R\$ 2.000,01 até R\$ 3.500,00 (19%); de R\$ 3.500,01 até R\$ 5.000,00 (12%), totalizando 52%. As pessoas com renda até R\$ 1.000 somam 34%, enquanto as que declararam ter renda acima dos R\$ 5.000,00, 14%.

O campo de atuação da USP foi associado predominantemente à Educação (formação profissional) por 33% da amostra, percentual próximo aos 31% que indicam Ciência e Tecnologia como principal área de destaque da Universidade, constituindo uma situação de paridade entre ambas as alternativas.

A opção Serviços para a comunidade contou com a escolha de 14% dos entrevistados, enquanto a alternativa Vestibular registrou 13% de respostas. São índices superiores aos seus correspondentes na vertente da pesquisa realizada concomitantemente no Centro de Visitantes da USP. Por outro lado, o item Cultura e Lazer foi apontado como principal campo de atuação da Universidade por meros 2% dos internautas, ante os 8% observados pelo público que visita fisicamente a instituição.

USP Notícias

O site USP Notícias, lançado em abril de 2005, também passou pela primeira avaliação do gênero. Entre as preferências dos 298 “leitores-visitantes” participantes da pesquisa, vale destacar o predomínio da editoria Universidade em Foco (26%), com reportagens de destaque que apresentam personagens e histórias sobre a USP, por meio de uma linguagem leve e agradável, como se o repórter estivesse narrando um conto.

Curiosamente a mostra foi formada por visitantes mais críticos, na maior parte, originários do público interno, o qual compreende a Universidade de São Paulo como uma instituição de produção de ciência e tecnologia, em detrimento de sua imagem associada à educação, predominante entre os demais públicos pesquisados.

Uma das constatações da pesquisa é que o público virtual da Universidade não é, portanto, homogêneo, e se diversifica conforme o espaço que frequenta no Portal.

As matérias que cobrem temas de Ciência e Tecnologia contam com forte simpatia de 19% dos leitores-visitantes, enquanto matérias relacionadas às questões culturais são as mais interessantes para 14%. Outros 10% dos questionários registraram preferência pelas notícias relacionadas ao cotidiano universitário, cujos tópicos são explorados nas notas publicadas diariamente no Portal da USP.

O item Vestibular foi assunto de amplo interesse para 8% dos leitores, mesma fatia obtida pelo item Educação. As estatísticas mensais do site de notícias (fornecidas pelo Centro de Computação Eletrônica da USP) demonstram que as informações relacionadas ao vestibular costumam ser muito requisitadas pelos visitantes do website da Universidade.

A editoria Saúde também figura como importante tema para 7% dos leitores-visitantes, índice próximo às outras editorias. Política e Economia, Esportes e Comportamento atingiram, respectivamente, os percentuais de 4%, 1% e 3%.

Uma parcela de 28% dos entrevistados entendeu que a qualidade do texto, clareza e coerência das notícias online (de forma genérica, em diversos sites) são os principais elementos que os atraem para a leitura. Para 25% dos leitores-visitantes, a atualidade das informações veiculadas pelas notícias online é o elemento que mais valorizam nessa produção jornalística. Ou seja, o número desses leitores praticamente se equipara aos que elegeram o item anterior como o elemento mais importante. E, com relação ao fator relevância do tema, 23% desses internautas o considera como mais importante.

Aproximadamente 16% dos entrevistados elegeram o item facilidade para encontrar a matéria como algo primordial. Uma fatia expressiva que revela a necessidade de se aprimorar o acesso às matérias, sobretudo, as que ficam em arquivos dos sites noticiosos.

O menor índice de valorização obtido foi relativo ao tamanho do texto e apresentação (uso de imagens, vídeos e áudios), com 8%, o que pode indicar uma falta de percepção sobre a criação da arte que acompanha o texto online, o qual agrega valor ao conteúdo disponível nas home pages ou de que esse elemento não é importante para os leitores.

Esses mesmos aspectos foram pesquisados de forma específica em relação ao site de notícias do Portal da USP. O elemento que obteve a maior frequência de conceito ótimo foi atualidade de informações (72 votos), seguido por qualidade do texto (68), relevância do tema (51), tamanho do texto (48), qualidade da arte (45) e facilidade para encontrar a matéria (39).

Coincidentemente o item facilidade para encontrar a matéria foi o que teve maior quantidade de votos no conceito ruim (31), enquanto todos os outros obtiveram índices que

variam de 1 a 8 indicações no mesmo quesito, o que mostra efetivamente que a ferramenta de busca do site de notícias precisa ser reformulada.

Ficou evidente a participação do público formalmente ligado à Universidade entre os visitantes do Portal, o que configura uma relação totalmente distinta dos demais visitantes físicos e virtuais, oriundos, em sua maioria, da comunidade externa. Ou seja, o site de notícias é lido predominantemente pela comunidade uspiana – estudantes de graduação (30%), funcionários (21%), pós-graduação (9%), professores (2%) –, num total de 62%.

Por meio de um campo aberto (qual?) foram identificados os perfis associados aos leitores-visitantes que não tem nenhum vínculo com a USP (25%), em sua maioria vestibulandos e alguns pais de alunos e o item outros (13%) – ex-alunos, ex-professores e pessoas com vínculos temporários ou profissionais ligados às fundações, centros ou institutos especializados que estão no campus, mas não pertencem à USP, totalizando 38%.

Portanto, os vestibulandos constituem o segundo público mais numeroso do site de notícias (cerca de um quarto) e boa parte fez questão de frisar sua vontade em fazer parte da instituição, entre outras manifestações do público em geral, também relacionadas ao ingresso, através do vestibular: *“Já li livros da Edusp e pretendo estudar nessa instituição na graduação”*; *“candidato à estudante”*, *“aspirante à graduação”*; *“futuro ingressante”*, *“ex-aluna, esposa de docente e mãe de futura aluna”*.

Quase 46% dos leitores acessam as notícias semanalmente, enquanto 36% lêem as matérias publicadas no website diariamente. Além deste público mais familiarizado com o site de notícias, foi constatado que o acesso era feito mensalmente por 8% e, eventualmente, praticado por 7%, parcelas cujos leitores potencialmente podem se tornar mais assíduos. Além disso, apenas 3% realizava seu primeiro acesso ao site.

Aproximadamente 80% dos leitores-visitantes já conheciam o domínio www.usp.br, no qual o site de notícias é o canal principal. Outros 9% se valeram de serviços de buscadores (Google, Alta Vista, entre outros) para entrar no Portal. O uso de links em outros sites para chegar ao Portal somou 7%, enquanto 4% declararam ter utilizado outros caminhos.

Com relação à ocupação profissional, 44% são estudantes (ensinos fundamental e médio, graduação ou pós-graduação), 29% servidores públicos, 9% trabalhadores da iniciativa privada (sem vínculos formais com a USP) e apenas 7% docentes. Autônomos e profissionais liberais (4%), aposentados e pensionistas (2%), empresários (1%), dona-de-casa (apenas um acesso) e outros (4%).

O site USP Notícias foi lido em proporções relativamente próximas por representantes do sexo feminino (54%) e do masculino (46%).

Diferentemente do Fale com a USP, não foi encontrado nenhum leitor com menos de 15 anos. A partir dessa idade até os 18 anos, 11% de leitores. Mas a faixa etária que se destaca é a de 19 a 25 anos, com aproximadamente 40%. De 35 a 50 anos temos 22% seguidos da faixa de 26 a 34 anos, com 20% e, posteriormente, a de 51 a 59 anos com 6%. A terceira idade ficou em último (1%), o que reforça o fato desse público ser menos habituado a usar a internet.

A presença de estudantes do ensino médio entre 15 e 18 anos (11%) é um dado que pode estar relacionado com os 8% que elegeram o item Vestibular como o assunto de leitura predileto no canal de notícias. Nota-se o predomínio dos graduandos entre 19 a 25 anos, o que mostra uma associação com os números encontrados na questão sobre formação escolar.

Nesse caso, 38% do público leitor têm ensino superior incompleto, o maior índice, seguido de 23%, que completou o curso de graduação. Se considerarmos o público com ensino médio (18%) e médio incompleto (3%), essa mostra supera os cursos de pós-graduação *stricto sensu* (11%) e *lato sensu* (7%), condição oposta ao outro canal analisado. O público de ensino fundamental (completo e incompleto) teve apenas um acesso, evidenciando seu distanciamento não apenas com a produção jornalística universitária, mas com a própria instituição, fato detectado igualmente no questionário do Fale com a USP.

A análise da renda revelou que os leitores-visitantes constituem um público sócio-economicamente heterogêneo. A exemplo do Fale com a USP, a maioria possui rendimentos que nos permite classificá-los como de classe média – de R\$ 1.000,01 até R\$ 2.000,00 (28%), faixa de renda com maior concentração de respostas; de R\$ 2.000,01 até R\$ 3.500,00 (20%); de R\$ 3.500,01 até R\$ 5.000,00 (15%), totalizando 63%. As pessoas com renda até R\$ 1.000 somam 14%, enquanto as que declararam ter renda acima dos R\$ 5.000,00 (17%). Esse item da pesquisa foi o que apresentou a taxa mais alta de evasão: 17 leitores (6%) não quiseram responder.

A pesquisa procurou descobrir se havia ou não modelos correlatos sobre a visão institucional do público leitor na medida em que as representações foram surgindo tanto no contato com os textos quanto no que se refere ao seu conteúdo visual.

Na internet, a leitura sempre ocorre de forma não linear e, portanto, é fundamental a relação harmônica e informativa entre texto e imagem, sem a qual os conteúdos carecem de sentido. *“(...) ao contrário do que se costuma dizer, a ‘imagem não fala... por si só’. Penso aqui nas imagens cruas, sem nenhum comentário ou legenda. Tais imagens podem*

interessar, impressionar, seduzir, comover e apaixonar, mas, não podem informar. O que nos informa são as palavras (...)”³⁰

Esse processo exige uma perfeita interação entre o corpo editorial e a parte de arte de maneira contínua e crescente. Por isso, o trabalho do webdesign vem se tornando cada vez mais indispensável no site USP Notícias, na medida em que novas pesquisas, novas tecnologias demandam layouts e projetos gráficos atraentes.

No que concerne às opiniões sobre o principal campo de atuação da USP, a opção Ciência e Tecnologia foi escolhida por 53%, atingindo mais que a soma dos demais itens, inclusive com predileção bem acima de Educação (29%), reforçando os resultados contidos na questão que tratou de identificar os assuntos mais lidos no Portal.

De acordo com 6% dos leitores-visitantes, os serviços para a comunidade constituem a área mais relevante de atuação da Universidade, enquanto as contribuições nos campos de Cultura e Lazer foram apontadas por apenas 3% dos entrevistados. Interessante ressaltar que os dois campos mantêm-se diretamente associados às atividades de extensão, pouco procuradas no meio online.

O item Vestibular contou com 5% de indicações, reforçando os dados sobre o perfil do público, ou seja, professores, estudantes de graduação e de pós-graduação. Recentemente surgida na estrutura organizacional da USP, o campo Patentes e Inovação, recebeu apenas 1% das respostas, o que indica que, apesar dos leitores-visitantes serem majoritariamente da comunidade interna, bem poucos atentaram para a atuação da Universidade nessa área.

A opção Outras 3% foi acrescida de um campo aberto (qual?) para que a mesma pudesse ser identificada. Contudo, foram obtidas somente oito respostas, sendo que os

³⁰ SALIBA, Elias Thomé. O ensino de história e as imagens canônicas, pp. 4.

termos “pesquisa” e “pesquisa científica” corresponderam a quase metade das manifestações.

Também foi sugerido aos adeptos de leituras regulares das notícias no Portal que emitissem comentários, supostamente relacionados aos tópicos abordados no questionário. Ao todo, foram mais de cem depoimentos, entre sugestões, críticas, elogios, melhorias em relação ao conteúdo das matérias e, até mesmo, manifestações positivas sobre a iniciativa de implementar o questionário no canal de notícias.

Uma parcela dos leitores afirmou que gostaria de receber uma *newsletter* contendo as matérias publicadas no website, enquanto outros pediram mais informações, consideradas importantes para a comunidade interna, divulgação de pesquisas e campanhas realizadas por distintas unidades. *“Os cursos de especialização da USP deveriam ser mais divulgados, sobretudo na grande imprensa, inclusive para que houvesse maior conhecimento da colaboração cultural, científica e social da USP.”*

Alguns visitantes teceram críticas sobre o design ou layout do portal, solicitando que o mesmo fosse mais intuitivo e dinâmico. *“(...) Apesar de existir uma variação nas notícias, o aspecto gráfico e a maneira como se apresenta o conteúdo é sempre o mesmo (...)”*. A dificuldade em se encontrar matérias e notícias contidas em arquivos, através do sistema de busca disponível, foi um dos principais alvos de reclamações. *“Gostaria que fosse incluído um índice para que as notícias publicadas anteriormente possam ser acessadas.”*

Contudo, o material fornece subsídios para o constante aprimoramento do trabalho realizado no Portal da USP, ao possibilitar o alinhamento do discurso geral aos públicos-alvos, por meio de um projeto de reestruturação na arquitetura de informações, de acordo com mensagens sempre oportunas, focadas na experiência do usuário.

CAPÍTULO 4

REPRESENTAÇÕES E VISÕES DOS PÚBLICOS DA USP

“Um manancial de seres, acima de tudo, humanos”

“Maior centro de ensino e preparo de profissionais e professores na América Latina”

“Tudo”

“Nada”

“Uma oportunidade para melhorar a qualidade de vida da minha filha, que tem apenas dois anos e tem diabetes”

“O inferno é melhor que a USP, tenho certeza”

“O cartão de visita de São Paulo”

As imagens e visões acima aparecem quando visitantes físicos e virtuais foram convidados a expor suas representações sobre a Universidade. Como os indivíduos compartilham muitos modos de pensar e representar, o estudo exigiu que fossem criadas categorias para classificar as representações encontradas, uma vez que *“(…) podemos dizer que o que as pessoas pensam determina como elas pensam.”*¹

Portanto, a pesquisa levou em consideração que as representações sociais *“(…) são formadas através de influências recíprocas, através de negociações implícitas no curso das conversações, onde as pessoas se orientam para modelos simbólicos, imagens e valores compartilhados específicos. Nesse processo, as pessoas adquirem um repertório comum de interpretações e explicações, regras e procedimentos que podem ser aplicadas à vida*

¹ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 211.

*cotidiana, do mesmo modo que as expressões lingüísticas são acessíveis a todos (Moscovici, 1984a).”*²

Uma das constatações da pesquisa, ao classificar, por meio da criação de categorias, e quantificar as ocorrências dessas representações, é que as diferenças entre os públicos – tanto em relação às formas de se comunicar com a Universidade, bem como suas características socioeconômicas – são fundamentais nas maneiras de pensar e compreender a instituição.

Para definir as categorias utilizadas, o estudo buscou isolar as principais representações contidas nas frases das pessoas que responderam os questionários. Algumas foram facilmente identificadas ou incluídas em apenas uma categoria, enquanto outras remeteram a duas ou mais categorias, apresentando representações da Universidade atreladas umas às outras. Exemplo: *“Serviços para a comunidade, cultura e lazer. Educação, patentes, inovação e vestibular”*.

A frase remete a uma representação da Universidade como um todo, onde esses elementos estão indissociados. Trata-se de uma representação híbrida sobre a instituição. *“(...) penso que, do modo que a linguagem é polissêmica, assim também o conhecimento é polifásico. Isso significa, em primeiro lugar, que as pessoas são capazes, de fato, de usar diferentes modos de pensamento e diferentes representações, de acordo com o grupo específico ao qual pertencem, ao contexto em que estão no momento, etc.”*³ Moscovici também afirma que *“se essas diferentes, até mesmo conflitantes, formas de pensamento não coexistem em suas mentes, elas não seriam mentes humanas, eu suponho.”*⁴

² MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 208.

³ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 328.

⁴ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 328.

A partir disso, pode-se compreender como é possível que, não apenas em sociedades diferentes, mas também dentro dos mesmos indivíduos, coexistam maneiras incompatíveis de pensamento e representações. Em algumas respostas coexistiam visões positivas e negativas. Entretanto, a maior parte delas remeteu a apenas uma representação da USP. *“Toda representação social somente pode ser analisada em termos de uma trajetória icônica e lingüística, ascendendo a uma fonte (as ‘idéias-fonte’) e ao mesmo tempo procurando normatizar na direção descendente na forma de campos semântico e esquemas demonstrados facilmente transmitidos.”*⁵

Nesse sentido, as categorias adotadas deram conta de mostrar esse universo multifacetado de interpretações da sociedade sobre a instituição. *“As representações sociais estão, é claro, relacionadas ao pensamento simbólico e a toda forma de vida mental que pressupõe linguagem.”*⁶

Sendo assim, Referência, Educação, Mito, Ascensão Social, Centro de Produção de Conhecimento, Progresso Social, Extensão, Cidadania, Assistência (Assistencialismo), Interatividade, Área verde (lazer), Área de escape (trânsito) foram as representações identificadas através das respostas.

“No caso do discurso do conhecimento comum, do mesmo modo que do conhecimento científico, é uma questão de perguntar o que desempenha o papel de primeira idéia na formação de famílias de representações no campo específico que propicia uma forma ‘típica’ aos objetos e situações relacionados com essa idéia dentro desses campos. Ela vem à tona toda vez que elas repassam os desdobramentos discursivos

⁵ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 249.

⁶ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 307.

com o objetivo de ilustrá-los e de lembrá-los e, sobretudo, de reorganizá-los como uma função de um grupo, de uma história, de um projeto de ação.”⁷

Visitantes físicos

A única questão aberta do questionário aplicado aos usuários físicos do Centro de Visitantes tratou das representações da USP em uma abordagem diferenciada das demais, pelo fato da mesma não ter sido compreendida, conforme proposta inicial, apresentando elevado índice de evasão. Para equacionar essa situação, a pergunta teve de ser reformulada e transferida do final para o meio do questionário. Qual a principal contribuição da USP para a Cidade e para o Estado de São Paulo?

Por se tratar de uma visita física, o estudo buscou atrelar noções espaciais (cidade, estado), estimulando a participação dos entrevistados, visitantes físicos. Para tanto, a pesquisa se baseou na relação direta do indivíduo com a USP, estratégia que surtiu efeito e teve como resultado a obtenção de 116 respostas, de um total de 132 questionários. O resultado foi inesperado, pois de uma situação inicial de incompreensão da questão, ao ser mudada a estratégia, quase a totalidade acabou respondendo, diferentemente do que ocorreu com os visitantes virtuais (do site de notícias e do canal Fale com a USP).

Interessante notar que a USP foi identificada, no contexto paulistano, a uma instituição fornecedora de Extensão (15) e Assistência à Comunidade (4), como se suas funções se restringissem ao espaço e algumas das atividades, principalmente de cultura e lazer, da Cidade Universitária, conforme detectada na questão que tratou das vocações, cujos resultados foram descritos anteriormente.

⁷ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 228 e 229.

Quando as pessoas responderam a segunda parte da questão, referente ao que a USP representa para o Estado de São Paulo, esse universo se alterou, com predomínio da representação de um Centro Formador ou de Educação (63), seguido da noção de Centro Produtor de Conhecimento (36). Ao somar essas representações dos visitantes físicos o estudo revelou, coincidentemente, o tripé no qual se baseia a instituição (Ensino, Pesquisa e Extensão).

Apesar de não ter surgido na primeira posição, a representação Centro de Referência ficou em quarto lugar, com 12 indicações, seguida de perto da visão de Progresso Social (11) – *“Contribuir para a inteligência do Estado e do país”*.

As representações negativas ficaram na sétima colocação (3) – *“Ensino de qualidade para burgueses”* – junto com a noção de Área Verde, no sentido de parque e lazer, com 3. Um dos questionamentos mais frequentes do público se refere à abertura da USP a uma proposta de lazer, plena e acolhedora para a comunidade paulistana. É perceptível que a relação do público físico aparece com um caráter mais geográfico, espacial, ao reclamar um espaço com grande área verde, difusor da cultura e produtor de conhecimento e educação. A visão pode estar inserida ainda na própria dinâmica da cidade de São Paulo, que possui determinados redutos de área verde abertos à população em geral.

Logo após Assistência à Comunidade, surgiram as representações de Mito (2), Cidadania (2), Ascensão Social (2) – *“Melhor e maior pólo para o trabalho e, portanto, ter a melhor faculdade é uma ajuda para os alunos terem oportunidades, após o término da faculdade”* e *“Nacionalmente, excelente por suas estruturas, campus, atendimento é exemplar, as conquistas são acesso para o mundo”*.

Talvez a atribuição quase sacra e mitológica, gerada muitas vezes pelo desconhecimento, alimente, parcialmente, a imagem de Referência, excelência, de um

mundo desconhecido que desperta a curiosidade em todos aqueles que o visitam, sobretudo, nas primeiras vezes. A representação da Cidade Universitária como uma mera área de escape ao trânsito da metrópole foi indicada por apenas 1 visitante.

Cabe notar, ainda, que todas as respostas puderam ser classificadas, diferentemente do que ocorreu com os outros públicos. Os grandes índices de respostas atribuídas à Educação e à representação de Centro de Produção de Conhecimento foram, freqüentemente, associados à USP na cidade e com relação ao Estado de São Paulo.

Além disso, esse fenômeno, pode indicar um efeito do desconhecimento de parte do público sobre os demais campi da USP (no interior paulista), onde há museus e opções de lazer que funcionam durante os dias úteis e fins-de-semana, a exemplo das visitas programadas à Fazenda do Café em Ribeirão Preto, das visitas monitoradas em Piracicaba ou das atividades do Centro de Difusão Científica e Cultural da USP, em São Carlos, e dos passeios escolares ao Observatório Abrahão de Morais, em Valinhos.

Fale com a USP

A questão aberta desse estudo no Fale com a USP contou com a participação de 150 visitantes, entre um total de 231 que navegaram no site da instituição e responderam o questionário. Nesse canal, assim como no site de notícias, a representação da USP enquanto Referência ficou em primeiro lugar (57 casos), seguido da percepção da Universidade como um Centro de Formação ou Educação (25).

Assim como no site de notícias, a representação da USP como um instrumento de ascensão social ficou em terceiro (19), bem como as visões negativas (19). Surpreendentemente, a idéia da USP enquanto algo quase sagrado, intangível, um mito,

ficou em quarto lugar, com 17 declarações, praticamente se igualando à representação da instituição enquanto um Centro Produtor de Conhecimento (16).

A noção da USP enquanto fornecedora de assistência à comunidade, notadamente com relação aos serviços de saúde, apareceu em sexto lugar, com 10 declarações. O estudo considerou assistência no sentido de assistencialismo – ajuda, prestação de socorro, tábua de salvação, obrigação social –, diferenciando-a da representação que considera a USP um centro fornecedor de serviços de extensão (principalmente cursos, atualização profissional e opções de lazer) – em nono lugar, com duas representações. *“Uma oportunidade para melhorar a qualidade de vida da minha filha, que tem apenas dois anos e tem diabetes”*; *“Estudo, pesquisa e ajuda a comunidade”*; *“Sempre que precisei para a minha filha fui muito bem atendida”*; *“Pra mim quando meu sobrinho precisou, foi atendido”*; *“Universidade, que procura ajudar pessoas, de baixa renda”*; *“Um suporte para a população carente”*.

Em sétimo lugar aparece a representação da USP enquanto instrumento de Progresso Social nacional, com 5 resultados. As respostas não relacionadas à USP, contando com desabaços, mensagens ininteligíveis e incompletas responderam por exatas 3 manifestações, ficando em oitavo lugar.

Por último, a pesquisa identificou a noção de Interatividade (1), uma vez que a pessoa utilizou exatamente essa palavra, deixando dúvida se fazia referência ao meio online ou as diferentes formas de interação da USP com a sociedade.

Também com uma menção apareceu a representação de Cidadania (1). Entretanto, a frase utilizada é um exemplo de pessoa que tem múltiplas representações sobre a USP, indissociadas umas das outras. Não que outras pessoas não tenham diferentes representações sobre a Universidade, mas como não deixaram isso claro em suas frases esse

fenômeno não foi perceptível. Além disso, a escolha de apenas uma representação pela maioria das pessoas significa que a mesma é a principal no seu universo de valores, visões e representações. Exemplo: *“A USP representa um centro de irradiação para o País de cultura, educação, ciência. Ou, em uma palavra, de civilização, na mais radical interpretação do conceito, atrelado ao de humanização. Por isso, creio que seja uma instituição que deva ser defendida por todos, independentemente de terem sido alunos ou não.”*

USP Notícias

Dos 298 leitores-visitantes que responderam aos questionários, 194 preencheram a questão 5, relativa às suas representações sobre a USP. Dessas, 179 corresponderam a imagens positivas da Universidade, enquanto 15 a associaram de forma negativa, em especial, como um centro elitista e fechado para a maioria da população, entre outras manifestações. Muitos defenderam, inclusive, que a Universidade deveria ser exclusiva para os estudantes de baixa renda: *“Uma imensa fonte de conhecimento explorada por poucas pessoas”*; *“Uma instituição autoritária e soberba. Com professores e alunos metidos. Donos da ‘verdade’. Com pouca extensão”*; *“Reflexão crítica em decadência”*; *“Representaria mais se fosse mais representativa ante as necessidades que ela própria possui e negligencia”*.

A maioria (72 casos) define a USP como um centro de referência em tudo que faz com frases que usam termos como *“melhor, maior, mais importante, excelência em ensino e pesquisa, padrão de referência em tudo”*, entre outras expressões.

Centro de Produção de Conhecimento é a segunda representação mais freqüente entre os leitores-visitantes (46), enquanto a terceira representação da Universidade a considera como um poderoso instrumento de mobilidade social (41), praticamente a mesma quantidade da representação anterior.

Educação aparece na quarta colocação, com 20 resultados, seguida das visões negativas já citadas (15) e, em sexto, a representação de Centro Produtor de Cidadania (9).

Oito leitores-visitantes entendem a USP como um mito, utilizando termos superlativos e que tendem a sacralizar a Universidade. Exemplos: *“Tudo”*; *“USP é o templo do conhecimento”*; *“Um poço de humanismo, cidadania e sabedoria”*; *“Um ideal”*; *“Um sonho de consumo”*; *“Um manancial de seres, acima de tudo, humanos”*; *“Representa um marco na minha carreira e um portal para aprimoramento sem fim”*.

Em oitavo ficaram as representações de instrumento de Progresso Social (3) e Extensão (3), sendo que cinco das respostas não estavam relacionadas à USP, contando com desabafos, mensagens ininteligíveis e incompletas.

A USP enquanto Referência

“A melhor Universidade do País”. *“Uma grande instituição de ensino, geradora de cultura e produção científica”*. *“Centro de excelência e difusão de cultura”*. *“Uma instituição de renome internacional, simplesmente excelente, portanto, valorizem-os!”*. *“Centro de referência em diversas áreas do conhecimento e um dos ‘espelhos’ acadêmicos do Brasil para o exterior”*.

Essas frases mostram as representações mais freqüentemente encontradas nas visões dos públicos visitantes da Universidade sobre a instituição. Para classificá-las na categoria

Referência, o estudo se baseou na constatação de que os visitantes usavam figuras de valorização que conferiam grandeza, amplitude, noção de marco perante outras instituições de mesma natureza no Brasil e no mundo e, principalmente, a idéia de unicidade.

Entretanto, em alguns depoimentos do site de notícias e no Fale com a USP, a categoria Referência apareceu ligada a outras categorias de representações, como Educação e Centro Produtor de Conhecimento. No meio online, as mais associadas à Referência.

O site de notícias foi o campeão nessa categoria de representação, com 72 ocorrências, seguido pelo Fale com a USP, com 57. É interessante notar que em ambos, dedicados aos públicos virtuais, a representação Referência ficou em primeiro lugar, o que mostra que a maioria desses internautas parte dessa premissa ao buscar a interação virtual com a Universidade. Talvez esse dado explique, associado a outros, o fato do www.usp.br ser um sites educacionais mais visitados no mundo (capítulo 1).

Quando essa categoria aparece nos visitantes físicos, ela cai para o quarto lugar e as respostas praticamente a dissociam das demais categorias, incluindo Educação e Centro Produtor de Conhecimento. *“Reconhecimento”, “Valorização”, “Informação/Ícone de excelência”, “Ótima Universidade”, “Uma das melhores faculdades”, “Ser a melhor faculdade do país dentro da cidade”, “Universidade gratuita da melhor qualidade”.*

A relação desse indivíduo, conforme descrita, é espacial e imediata, atrelada a um cotidiano em busca de serviços pontuais, notadamente à assistência em geral. *“(…) Devemos extrair da massa considerável de índices de uma situação social e de sua temporalidade e esses índices tomam a forma de traços lingüísticos, arquivos e, sobretudo, ‘pacotes’ de discurso; examiná-los atentamente permitirá que alguma luz seja lançada sobre o que repetem – de um lado, sobre o que eles repetem permanentemente – o problema da redução semântica – e, por outro lado, sobre o que os motiva e os fundamenta*

– o problema daquelas ‘idéias’ que de algum modo possuem o status de axiomas, ou princípios organizativos, em determinado momento histórico para certo tipo de objeto ou situação.”⁸

Apesar dessa categoria ter sido a mais freqüente no total encontrado em todos os públicos, em nenhum momento ela pode ser classificada em senso comum, na medida em que o mesmo implica em consenso social, algo que não ocorreu. Outras categorias tiveram uma freqüência elevada, notadamente as negativas, cuja forma de ver a Universidade é antagônica à categoria Referência.

Todas as formas de crenças, valores e interpretações da realidade são representações. Entretanto, o senso comum é uma representação que, com a passagem do tempo, passa a ser aceita por todos. “(...) parece-me legítimo supor que todas as formas de crença, ideologias, conhecimento, incluindo até mesmo a ciência, são, de um modo ou de outro, representações sociais.”⁹

As variações de representações do público interferem em sua interação com os objetos de conhecimento, levando a alcançar diferentes conclusões ou, na prática, a criação de diferentes sentidos. “As mudanças e transformações têm lugar constantemente em ambas as direções, as representações se comunicam entre si, elas se combinam e se separam, introduzem uma quantidade de novos termos e novas práticas no uso cotidiano e

⁸ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 217.

⁹ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 198. Ao falar de representações sociais no lugar de representações coletivas o autor rompe com as associações que o termo coletivo herdou do passado e também com as interpretações sociológicas e psicológicas que determinaram sua natureza no procedimento clássico. Na prática o que o pesquisador distingue com a adoção do conceito de representação social são os modos de interação, às relações instituídas pelos indivíduos na sociedade, o que coloca uma distinção entre senso comum (conhecimento popular, maneiras de pensar e agir na vida cotidiana, crenças em geral) e ciência e ideologia, o que é desconsiderado pelo conceito de representação coletiva.

*‘espontâneo’. Na verdade, as representações sociais diariamente e ‘espontaneamente’ se tornam senso comum (...).”*¹⁰

Fonte de Educação

A interpretação da Universidade como um grande centro voltado para a Educação predomina entre os usuários do Centro de Visitantes (63). Por se tratar de um público formado por uma maioria sem vínculos com a Universidade, a instituição é vista como uma fonte de Educação (formação educacional), o que explica a elevada procura por cursos de pós-graduação e da Universidade Aberta para a Terceira Idade. Os indivíduos, ao procurar o setor, buscam o acesso ao que, para eles, é o elemento principal e mais nobre da Universidade: Educação, a ponto de considerá-la sinônimo.

No Fale com a USP essa categoria de representação também apareceu com força (25), ficando em segundo lugar. Coincidentemente, trata-se de um público, em sua maioria, sem vínculos com a instituição, o que provavelmente os leva a ter uma representação semelhante. *“Uma casa, uma família, que eu ainda não faço parte, mas luto a cada dia para conseguir uma vaga, pois os únicos que tem oportunidade são os ricos (...) enquanto nós que não temos como pagar não podemos ser uma pessoa na vida (...) Quando quiserem entrem em contato comigo, ficaria lisonjeada. Sem mais...”*.

No caso dos leitores-visitantes, a maior parte pertencente à Universidade, Educação apareceu em quarto lugar (20), muitas vezes associada às categorias de Referência e Centro Produtor de Conhecimento, as duas representações mais frequentes nesse público. A representação de Educação surge dentro de uma visão de continuidade, de evolução, de

¹⁰ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 199 e 200.

futuro, atrelada, inclusive, à pós-graduação. “*Formação profissional (graduação, mestrado e doutorado)*”, “*Centro de excelência educacional que forma um ambiente institucional no qual cultura, ciência e tecnologia são discutidas, de modo a propiciar à inovação constante de conceitos e técnicas, cujo reflexo pode ser percebido no âmbito geral da sociedade brasileira*”.

Segundo Moscovici: “*Toda a representação social é constituída como um processo em que se pode localizar uma origem, mas uma origem que é sempre inacabada, a tal ponto que outros fatos e discursos virão nutri-la ou corrompê-la. É ao mesmo tempo importante especificar como esses processos se desenvolvem socialmente e como são organizados cognitivamente em termos de arranjos de significações e de uma ação sobre suas referências. Uma reflexão sobre as maneiras de enfocar os fatos da linguagem e da imagem é aqui fundamental.*”¹¹

As representações não são estáticas e se modificam de acordo com a relação que os indivíduos estabelecem com as instituições e as outras pessoas. Entretanto, essa relação também se modifica ao longo do tempo, pois depende do contexto social e das expectativas (interesses) que as pessoas traçam dentro de suas relações espaciais e temporais com esses elementos da vida social.

“*(...) representações sociais são sempre complexas e necessariamente inscritas dentro de um ‘referencial de um pensamento preexistente’; sempre dependentes por conseguinte, de sistemas de crença ancorados em valores, tradições e imagens do mundo e da existência. Elas são, sobretudo, o objeto de um permanente trabalho social, no e através do discurso, de tal modo que cada novo fenômeno pode sempre ser reincorporado dentro de modelos explicativos e justificativos que são familiares e, conseqüentemente, aceitáveis.*

¹¹ MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 218.

*Esse processo de troca e composição de idéias é sobretudo necessário, pois ele responde às duplas exigências dos indivíduos e das coletividades. Por um lado, par construir sistemas de pensamento e compreensão e, por outro lado, para adotar visões consensuais de ação que lhes permitem manter um vínculo social, até mesmo a continuidade da comunicação da idéia.”*¹²

Centro de Produção de Conhecimento

Para os leitores-visitantes (em sua maioria, visitantes do site, mas ligados à USP) e visitantes físicos a representação da USP como Centro de Produção do Conhecimento (46) aparece como a segunda mais freqüente. No caso do site de notícias, como a maioria do público pertence à Universidade, suas atividades pessoais podem estar inseridas na produção de ciência e tecnologia. Ou, simplesmente, pelo fato de conhecerem a Universidade, a partir de um ponto de vista interno, inserido em outra teia de significados, eles mostram ter outra dimensão sobre o espaço dessas atividades no cotidiano universitário. *“Educação de qualidade e compromisso com o conhecimento científico”, “Um grande laboratório de experiências, uma formação acadêmica e científica sólida, um universo de diversidades e um espaço privilegiado para a produção do conhecimento, nas áreas mais variadas e a integração com a sociedade”, “Um lugar onde posso fazer pesquisa e me atualizar (...)”, “O espaço para aperfeiçoamento, produção e disseminação do conhecimento” e “Uma Universidade de ponta das poucas capazes de produzir tecnologia”.*

¹² MOSCOVICI, Serge. Op.cit., pp. 216.

O provável motivo, no caso do Centro de Visitantes, que leva o usuário físico a ter essa categoria de representação sobre a USP como a segunda mais comum (36) reside no fato do público valorizar muito a extensão e a assistência (sobretudo de saúde), vistas como de ponta e, por causa disso, relacionar a Universidade com a produção de ciência e tecnologia e sua transferência quase que imediata para a sociedade. *“Transferência de ciência e tecnologia”, “Desenvolvimento e Tecnologia”, “Prestação de serviços para a cidade na área da saúde e qualidade de vida. Avanço na tecnologia e na ciência”, “Centro de Educação e prestação de serviço para a comunidade. O mesmo: pesquisa científica”*.

No canal Fale com a USP essa categoria de representação aparece em quinto lugar, com 16 declarações. A visão distanciada da Universidade enquanto Centro de Produção do Conhecimento pode estar associada a diversos fatores. Um deles é que o público que recorre ao atendimento online da Universidade vê mais a instituição como um centro de referência atrelado à idéia de Educação, desejoso de ingresso.

Sem o contato físico, a compreensão de atuação da USP fica diminuída, comprometida – *“Centro de excelência em Tecnologia de Engenharia”* –, na medida em que esse público vivencia menos a Universidade, principalmente no que diz respeito às atividades de assistência e extensão, vitais para a aproximação da sociedade com a instituição – em suas múltiplas faces, as quais são responsáveis por produzir diferentes representações.

Instrumento de Ascensão Social

A representação da USP enquanto Instrumento de Ascensão Social surge em terceiro lugar (41) para os leitores-visitantes de notícias. A hipótese levantada reside

novamente no fato desse público ser predominantemente uspiano e, portanto, estar vivenciando ou, no mínimo, percebendo a mobilidade social, traduzida em ascensão, por meio da formação diferenciada que a Universidade propicia, o que pode gerar melhores colocações no mercado de trabalho ou mesmo a permanência na instituição como funcionário, pesquisador ou professor.

Entretanto, a comprovação dessa hipótese exige um levantamento sócio-demográfico de ex-alunos e alunos da USP, apesar de sabermos de diversos expoentes que se destacaram em diversas áreas do conhecimento e atuação no Brasil (incluindo a política nacional) e no exterior, os quais passaram pelos bancos da instituição.

“A USP representa a razão da minha realização acadêmica e profissional e a continuidade da minha ascensão social através do estudo e do trabalho dentro da Universidade”, “Vida promissora”, “Como funcionária aposentada a USP foi e continua sendo a minha vida”, “Meu ambiente de estudo e onde pretendo trabalhar algum dia”, “Por enquanto, a única coisa que possuo na vida é minha vaga...”, “A USP é a minha vida. Passo praticamente todo o meu dia na USP e tenho orgulho de pertencer a esta instituição. É através dela que terei a chance de melhorar de vida e construir o futuro que sempre sonhei (...)”.

A mesma posição dessa categoria (19) aparece no público do Fale com a USP, o qual também têm a representação de Referência, assim como o site de notícias, em primeira colocação, o que pode indicar um vínculo entre ambas representações. Além disso, cabe lembrar que Centro de Formação (Educação) aparece em segundo lugar na preferência dos públicos do Fale com a USP, importante elemento para quem quer ascender socialmente, por meio do ingresso à instituição, seja como aluno ou funcionário. *“A melhor instituição de Ensino do País, um aluno formado na USP as portas do mercado ficam sempre abertas,*

além do respeito e conceito dessa entidade”, “A qualidade do estudo, o caminho para o futuro”, “Uma porta aberta para realização de sonhos de muitos...”, “Sucesso, um novo olhar para o futuro brilhante”, “Uma oportunidade de emprego, gostaria de saber quando vai ter concurso público”.

Um primeiro olhar sobre a colocação dessa categoria no Centro de Visitantes provoca estranhamento. Em oitavo lugar, com duas declarações, fica muito abaixo dos resultados obtidos entre os públicos virtuais. Talvez isso se explique pelo fato do visitante físico ter uma outra dinâmica em relação à Universidade, de uso de seus serviços, inclusive de formação educacional – principalmente pela terceira idade, que tem menos expectativas de ascensão social, ou de ações de longo prazo. Trata-se, portanto, de uma experiência imediata que não reconhece a Universidade como um meio de ascensão social, vinculado à uma relação com maior duração temporal.

O Mito USP

A visão sacralizada da Universidade, enquanto instância superior e quase inacessível, presente na categoria Mito, atingiu a quarta posição entre os usuários do Fale com a USP (17), sétima entre os leitores-visitantes do site de notícias (8) e oitava para o público do Centro de Visitantes (2). Nos três canais a descrição do mito USP aparece de forma semelhante, muitas vezes em poucas palavras ou com construções exageradas, que tendem a vincular a representação do indivíduo à totalidade: *“Tudo”, “Um ideal”, “Um sonho”, “Um sonho de consumo”, “Um sonho que todos almejam”, “Neste instante esperança”, “Ela representa o lugar ideal, perfeito, onde o meu futuro está neste lugar (...)”.*

Outras vezes aparece na forma de refúgio, oásis, como se a Universidade fosse desconectada do restante da sociedade ou mesmo do espaço urbano, sem sofrer de alguns males como a insegurança e a violência. *“Uma ilha de qualidade de vida em meio à hostilidade ambiental, cultural, social e econômica da metrópole”*.

Alguns foram mais longe, atribuindo à USP uma representação quase mística, com juízos difusos entre o universo real e o imaginário. *“Um manancial de seres, acima de tudo, humanos”*, *“(...) Um portal para o aprimoramento sem fim (...)”*.

Bem-me-quer, mal-me-quer: das imagens negativas

“Nada”, *“Um acesso difícil... Muito fechada...”*, *“O inferno é melhor que a USP, tenho certeza”*, *“Deveria representar um paradigma”*. *“Fracasso absoluto, incompatível com o mundo educacional atual, liderado por Cambridge, Oxford e Harvard. Esta universidade apenas é útil para distribuir milhares de diplomas de ensino superior sem valor para o mundo acadêmico”*. *“Apesar de estudar aqui, vejo a USP como uma ‘ilha’ distante da comunidade e na qual as informações a respeito dela própria não circulam”*. *“No começo, pensei que a Universidade era pra todos, os trabalhos, as pesquisas pra comunidades e o bem de todos! Mas isso não é bem verdade, existe, mas pouco! Representa apenas os interesses pessoais”*, *“Uma universidade pública inacessível para o público em geral. A comunidade não tem amparo da USP e seus alunos são alienados, não têm qualquer atuação social”*, *“Representa uma Universidade com vários preconceitos”*.

Hoje, o debate sobre o papel da Universidade está muito presente internamente, em temas como a pesquisa e o ensino, as relações das unidades com a administração central, a estrutura e a avaliação dos cursos de graduação e pós-graduação, política de cotas, entre

muitos outros. Externamente, discute-se a vinculação com o governo e com a sociedade em geral, temas que vieram à tona com a crise vivida pela USP durante a última greve, ocorrida em 2007, que teve seu marco na invasão da Reitoria, a qual durou quase dois meses e será objeto de análise no terceiro capítulo desse estudo.

A imagem de uma universidade elitista, que não inclui os segmentos mais pobres da população, para atender somente aos mais ricos, predomina nas representações de alguns visitantes. Mas há ainda outras visões negativas, como as que alertam para a necessidade de reformas na instituição, sem tocar na questão da inclusão. No canal Fale com a USP, a visão negativa da Universidade apareceu em terceiro lugar (19), o que mostra que boa parte dos visitantes virtuais, sem vínculos com a USP, a vêem como instituição elitista, para privilegiados.

Em contrapartida, no Centro de Visitantes apenas três pessoas manifestaram visões negativas sobre a USP, ficando a mesma em sétimo lugar. Talvez pelo fato do visitante físico, também a maioria sem vínculos com a USP, usufruir da assistência e da extensão com mais frequência, vivenciando diretamente a oferta de serviços que a instituição disponibiliza para a comunidade, o que o leva a ter representações mais positivas da USP.

Os leitores-visitantes das notícias do Portal tiveram uma posição intermediária frente a esse olhar, pois a categoria ficou em quinto lugar (15). De fato, cabe lembrar que a USP, assim como às outras universidades públicas, é muito mais que ensino, sendo que suas outras funções contribuem para que a população tenha representações variadas sobre a instituição.

As representações estão inseridas no sentido das palavras e, por conseguinte, são adaptadas e perpetuadas através do discurso público. E, nesse sentido, a cultura desempenha um papel importante na formação das representações sociais, enquanto teia de

significados, e é exatamente isso que será verificado no próximo capítulo, a partir dos artigos e matérias publicados na imprensa ao longo da crise universitária, desencadeada com a ocupação da Reitoria da USP, compreendida entre os períodos de 5 de maio e 27 de junho de 2007.

CAPÍTULO 5

REPRESENTAÇÕES DA UNIVERSIDADE NA COBERTURA DA IMPRENSA PAULISTA SOBRE A CRISE DE 2007

Este capítulo é dedicado à análise dos conteúdos, idéias e representações encontradas em textos publicados na grande imprensa de São Paulo – centrando-se nos dois principais jornais, o *Estado de S.Paulo* e a *Folha de S.Paulo* –, durante o episódio iniciado com a interdição da Reitoria da USP, que deflagrou a greve de 2007, marcada por turbulentos 51 dias, entre maio e junho.

Trata-se, portanto, de um amplo mosaico em que ficou registrado um extenso debate sobre temas relevantes que atingiram a opinião pública: as representações sobre a Universidade, suas formas de relação com a sociedade e o poder público, as concepções acadêmicas e políticas, as formas de ação dos grupos organizados da comunidade interna e os diversos olhares internos e externos.

O capítulo consiste em mostrar de que forma os acontecimentos e as discussões envolvendo a crise universitária foram retratados pelas matérias que compuseram a produção jornalística, em uma cobertura prolongada, a qual rivalizou, inclusive, com outros fatos da esfera nacional, como a crise do Senado, envolvendo o presidente desta Casa, e também a dos aeroportos brasileiros.¹

¹ No início de 2007, o senador Renan Calheiros (PMDB) foi acusado de ter cometido diversas irregularidades, como o uso dos serviços de um lobista para pagar, com dinheiro de origem incerta, pensão à filha que teve fora do casamento; apresentação de documentos falsos para justificar a origem desses recursos; grilagem de terras; entre outras. No mesmo ano, 40% dos vôos em território nacional registraram atrasos no primeiro

A pesquisa dimensionou, também, a visão dos jornais sobre a Universidade e o movimento grevista a partir dos seus editoriais – dois da *Folha* e nove do *Estado*, além de analisar quase meia centena de artigos, sendo a maior parte deles de professores da USP, entre outros autores, autoridades públicas e estudantes.

Foi realizado também um cruzamento com os dados referentes ao trabalho dos setores da Divisão de Informação, Documentação e Serviços Online (Dvidson/CCS), Agência USP de Notícias e Argus Documentação – ambos têm como público-alvo a imprensa externa – durante o período, no sentido de auferir se a crise teve impactos nessas rotinas. Conforme será descrito, o cruzamento revelou que, apesar dos acontecimentos, o conteúdo, sobretudo das solicitações feitas ao setor Argus não foi alterado, permanecendo o predomínio da busca (por jornalistas, principalmente), de fontes de informações para matérias dedicadas à ciência e tecnologia.

C&T

Em mais de dez anos de funcionamento, a Agência USP de Notícias² edita diariamente um boletim informativo enviado diariamente a grande parte das redações do País (cerca de 1.500 assinantes).

Durante a greve, a periodicidade teve que ser alterada, devido ao fechamento do prédio em que funciona sua redação, para três boletins semanais. Entretanto, o principal

semestre, 14 milhões de passageiros foram prejudicados por demoras e cancelamentos, na extensão de uma crise que se iniciou em 2006, com o acidente que matou 154 passageiros da Gol Linhas Aéreas. Em 2007, outro grave acidente ocorreu, desta vez com um avião da TAM (199 mortos).

² Em 18 de abril de 1995, a Agência USP de Notícias publicou seu primeiro boletim informativo. Inicialmente, tinha periodicidade semanal, com as seções Destaque, Cursos, Seminários e Palestras, Defesa de Teses e Agenda Cultural. A inspiração para criação dessa mídia, em moldes profissionais, surgiu a partir da experiência de formação de jornalistas pela Escola de Comunicações e Artes (ECA), que fundou, no início dos anos 70, a *Agência Universitária de Notícias*.

foco da Agência USP, que é a divulgação da ciência e tecnologia, educação, eventos, entre outras esferas da vida universitária, foi mantido, assim como os atendimentos realizados pela equipe da Argus Documentação, através de sua Base de Especialistas, via e-mail e telefone.

*“Dessa forma, a USP estabelece um diferencial importante de tal maneira que a inserção de seu pesquisador na mídia não se dá por métodos tradicionais de assessoria de imprensa, mas por um esforço informacional que privilegia o valor-notícia. Não há a produção de releases que pretendem traduzir, muitas vezes de forma primária, um tipo de assunto qualquer vestido como uma roupagem de linguagem jornalística e enviado para as redações no aguardo de uma divulgação dependente muito mais de favores pessoais e que qualidade do material produzido. Normalmente, a publicação desse material vai no vácuo do prestígio da instituição.”*³

As inserções na mídia externa das matérias da Agência USP e as consultas feitas à Base de Especialistas evidenciaram pontos de convergência e divergência entre as informações que estavam circulando, permitindo a elaboração de um diagnóstico.

A Base de Especialistas tem por objetivo realizar os atendimentos às mídias internas e externas, auxiliando na busca de fontes (docentes e pesquisadores) e suas respectivas linhas de pesquisa, feita em diversas bases de dados: Portal da USP, CNPq e Sibi/Dedalus (base de teses e dissertações).

Em uma nova experiência nas dinâmicas de trabalho da Dvidson, a incorporação da Base Argus às atividades da Agência USP de Notícias possibilitou uma atuação integrada das equipes junto aos órgãos de imprensa, visando coordenar a elaboração de relatórios de

³ PROENÇA, José Luiz, *A Universidade na adversidade: a cobertura da Folha de S. Paulo na greve de 2004*. Relatório de Pesquisa. Universidade de São Paulo, Escola de Comunicações e Artes, Departamento de Jornalismo e Editoração. São Paulo, 2005, pp. 7.

atividades, principalmente referentes ao aproveitamento das notícias originadas na redação da Agência e veiculadas na mídia de todo o País.

A Agência USP de Notícias é ainda uma das responsáveis pelo abastecimento de informações do canal USP Notícias (do Portal), sem contar suas participações no site de teses e dissertações, mantido pelo campus da USP em São Carlos, e no Projeto Universia (convênio entre o Grupo Santander e outras universidades). Seu trabalho é lido pelo público do Portal, numa interação e visibilidade não pensada inicialmente, dado que o público-alvo da Agência é outro.

Contar com a Agência USP como principal fornecedora de informações jornalísticas é uma vantagem significativa para o Portal da USP por se tratar de um veículo ágil e que tem condições de acompanhar a velocidade necessária para um portal que veicula notícias diárias na Internet. Além disso, a publicação das reportagens produzidas pela Agência no Portal amplia sua visibilidade diante da sociedade. O Portal funciona, também, como uma importante forma de divulgar a Agência ao público interno e externo (não jornalistas) da Universidade.

“Dependendo do tema e da área de atuação, os mecanismos de divulgação da própria Universidade já têm condições de além de encaminhar aos veículos de comunicação uma agenda das defesas, eles próprios principalmente a Agência USP de Notícias e o Portal da USP privilegiam a cobertura da produção científica. Essa cobertura é essencialmente seletiva dada a quantidade de defesas realizadas diariamente nas unidades. Nesse momento, algumas áreas que produzem trabalhos aplicados, principalmente na área da saúde, têm maiores possibilidades de gerarem informação de interesse para um público não especializado. Também são passíveis de tratamento

*semelhante os temas que porventura venham a se tornar circunstancialmente jornalísticos, independentes da área em que foram produzidos.”*⁴

Entre os dias 16 de maio e 22 de junho, auge da crise e início da greve dos funcionários, iniciada poucos dias após ocupação da reitoria, a produção da Agência gerou 40 inserções na mídia externa, sendo 17 em jornais da capital (43%), 21 em jornais do interior (52%) e duas em jornais de outros estados (5%). No caso da capital, foram 5 inserções na *Folha de S. Paulo*, uma no *Estado de S. Paulo* (e duas no *Jornal da Tarde*, do mesmo grupo editorial) e três no *Diário de S. Paulo*. O fato da *Folha* ter dado mais aproveitamento à produção da Agência, baseada em ciência e tecnologia, talvez se explique pelo fato do jornal ter uma editoria específica para a área, o que a valoriza.

Essas matérias pautadas pela Agência dividiram espaço nas páginas da *Folha* e do *Estado* com a crise, que apareceu em outras editorias. O *Estadão* produziu ao longo do episódio 57 matérias, 23 artigos e 9 editoriais (de 4 de maio a 9 de julho), enquanto sua concorrente dedicou um total de 76 matérias, 17 artigos e 2 editoriais (de 6 de maio a 30 de junho).

Apesar de a greve ter sido um assunto freqüente nos principais jornais, ela não alterou a dinâmica de atendimento da Argus, dedicada, em especial, aos repórteres de jornais (20), revistas (19), televisão (22), rádio (6), mídias digitais (7) e outros consulentes (6). No período de 16 de maio a 22 de junho, foram atendidos apenas cinco pedidos de fontes que poderiam comentar ou fornecer informações sobre a greve. Eis os veículos: *Diário de Ribeirão Preto* (18 de maio); *TV Cultura* (18 de maio); *Rede Vida* (25 de maio); *Último Segundo* (6 de junho) e *Jornal da Tarde* (12 de junho).

⁴ PROENÇA, José Luiz, Op.Cit., pp. 92.

De um total de 80 atendimentos, vale citar alguns dos assuntos solicitados no período: aspectos técnicos e legislativos das rádios-piratas (Diário de São Paulo); Lei Cidade Limpa (Folha de S.Paulo); Bolsa-família (Portal Terra); casamento na Antigüidade (Revista Isto É); política européia (Zero Hora, RS); Hospital das Clínicas (Rádio Tribuna, ES); Evasão escolar (TV Gazeta) e Corrupção (Folha de S.Paulo).

*“A partir do momento em que uma informação cai no processo de produção da notícia, uma rede de mídias é acionada. Ela começa nos jornais diários, vai para revistas semanais e programas radiofônicos, segue para o noticiário da televisão, entra nos programas de entrevistas e completa o ciclo no shownews do “Fantástico” em plena noite de domingo. E, a partir daí, está criado um “expert” na classificação de Bobbio. Um pesquisador que começa a ser procurado como fonte de informação em sua especialidade. Dependendo de sua atuação, fundamentalmente disponibilidade para atender aos jornalistas que o procuram, responder ou encaminhar para outras fontes, utilizar uma linguagem compreensível a todos, encaminhar alguns artigos para os editores de opinião, em poucos anos, receberá convite para ser colaborador permanente ou, quem sabe, até a oferta de manter uma coluna semanal em sua especialidade.”*⁵

Sobre os jornais

Ao se tomar o contexto da crise universitária, tais notícias e matérias são reveladoras sobre a maneira como as pessoas pensam e de que forma a Universidade e o movimento foram representados. Categorias identificadas junto aos públicos visitantes

⁵ PROENÇA, José Luiz, Op.Cit., pp. 92 e 93. Para ver mais sobre a questão dos ideólogos ou *experts*, formuladores de princípios-guia, ver: BOBBIO, N. *Os intelectuais e o poder*. São Paulo, Unesp, 1997, pp. 57.

também foram encontradas nesses textos, notadamente as de Referência, Centro Produtor de Conhecimento e Educação. Além dessas, surgiram outras, como a de Patrimônio Público e Centro Promotor de Desenvolvimento Social. Dado o contexto, as representações negativas da Universidade (necessidade de reforma e melhoria da gestão) surgiram com força apesar de, muitas vezes, misturadas a representações positivas.

O Estado de S.Paulo

A cobertura do Estadão contou com 18 chamadas de capa e duas manchetes sobre o episódio, classificado como “Invasão na USP”. Ligado à fundação da Universidade, o jornal visivelmente abriu mais espaço para o debate sobre a crise, dado que veiculou mais artigos (23 *versus* 17) e quatro vezes mais editoriais (9 *versus* 2) que seu concorrente. “A USP, criada em 1934, é fruto de um processo coletivo que teve como suporte maior o jornal *O Estado de S.Paulo*, através de seu diretor Rui Mesquita. Mais que isso, as primeiras aulas, dadas pelos professores trazidos da França, foram publicadas nas páginas daquele jornal. Além disso, vários de seus mais ilustres professores prestaram colaboração em postos-chaves na redação; entre eles o mentor do Suplemento Literário, Antônio Cândido, Paulo Duarte e Oliveiros S. Ferreira, diretores da redação”.⁶

A primeira matéria sobre a crise, ocorrida no dia 3 de maio, foi publicada um dia depois (4), trazendo apenas um relato factual.

Posteriormente, houve uma lacuna no tempo, e apenas 12 dias depois da primeira publicação, o tema voltou a ser notícia no jornal (16 de maio), com um editorial intitulado, *A invasão da Reitoria da USP*, que trouxe uma representação negativa dos estudantes como

⁶ PROENÇA, José Luiz, Op.Cit., pp. 6.

irresponsáveis de esquerda e uma visão positiva do Governo com relação ao pedido de reintegração de posse do edifício da Reitoria.

A USP aparece representada como a maior universidade do país (categoria Referência) junto à afirmação de que os alunos que ocuparam a reitoria eram menos de 0,5% do total de estudantes uspianos. Trata-se da mesma edição onde foi publicada a polêmica foto do governador José Serra empunhando um fuzil durante homenagem aos policiais do Grupo de Ações Táticas Especiais (Gate) da Polícia Militar. *“Ao reivindicar impunidade após praticar atos de violência e vandalismo, essa minoria inexpressiva de estudantes – que representam menos de 0,5% do total de 80.589 alunos matriculados na maior universidade pública do País – pretende colocar-se acima da lei.”*⁷

Segundo José Luiz Proença, fato parecido ocorreu com a Folha durante a cobertura da greve de 2004. *“E a presença da greve das universidades não se dá, assim como no caso dos leitores, que começam a escrever já na primeira semana. Há, por assim dizer, um grande silêncio, como se a greve não estivesse acontecendo. Os colaboradores participam normalmente falando de seus temas recorrentes.”*⁸

Os nove editoriais publicados apresentaram diferentes representações sobre o movimento e a Universidade. O segundo editorial, intitulado *A crise na USP*, trouxe críticas às formas de negociação dos dirigentes da Universidade, mas manteve a visão de Referência, como deixa claro o trecho: *“(…) maior universidade pública do País.”*⁹

Da mesma forma, o terceiro editorial manteve a visão negativa do movimento, incluindo alunos, professores, funcionários e autoridades, mas sem apresentar uma representação da Universidade. *“(…) É mais do que hora, portanto, de todos – estudantes,*

⁷ *A invasão da Reitoria da USP*. Editorial. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 16 de maio de 2007, pp. A3.

⁸ PROENÇA, José Luiz. Op. Cit., pp. 68.

⁹ *A crise da USP*. Editorial. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 18 de maio de 2007, pp. A3.

*professores e autoridades estaduais – esfriarem a cabeça, rompendo o impasse através do diálogo, do chamado à razão.”*¹⁰ No final, há um citação (fenômeno pouco comum), do artigo *Autonomia universitária ameaçada*¹¹ publicado no dia anterior, na Folha de S. Paulo, pelo professor José Arthur Gianotti: *“No fundo, reside um projeto político antidemocrático que ensina alunos, funcionários e professores a desobedecer toda ordem constituída, a não cumprir contratos, a não ter responsabilidade pelo trabalho que deveriam estar desenvolvendo.”*¹²

No dia 31 de maio saiu o quarto editorial, *Panorama visto da Reitoria*, que traz novamente uma imagem negativa do movimento e dos atores envolvidos, sem representações da USP.¹³ Dois dias depois, outro texto de mesma natureza trouxe críticas contundentes ao governador José Serra pela forma de conduzir a crise na USP, com a chamada de capa: *“A truculência premiada: Decisiva para as greves de alunos, funcionários e professores, a ocupação na USP, que culmina com o recuo do governador, estará consagrada como a estratégia que garante a vitória.”*¹⁴

O sexto editorial, com o título *A USP sob controle dos invasores*, focou novamente a representação negativa do movimento e a categoria de Referência. *“Era apenas previsível como este jornal assinalou no editorial ‘A truculência premiada’, que os invasores do centro de gestão e símbolo da maior universidade brasileira não se dariam por satisfeitos (...).”*¹⁵

¹⁰ *Um projeto antidemocrático*. Editorial. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 25 de maio de 2007, pp. A3.

¹¹ GIANNOTTI, José Arthur. *Autonomia universitária ameaçada*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 24 de maio de 2007, pp. A3.

¹² *Um projeto antidemocrático*. Editorial. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 25 de maio de 2007, pp. A3.

¹³ *Panorama visto da Reitoria*. Editorial. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 31 de maio de 2007, pp. A3.

¹⁴ *A truculência premiada*. Editorial. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 2 de junho de 2007, pp. A3.

¹⁵ *A USP sob o controle dos invasores*. Editorial. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 9 de junho de 2007, pp. A3.

O sétimo editorial, *Indefesos valores acadêmicos*, trouxe uma imagem negativa do movimento e, pela primeira vez, da instituição, considerando-a despreparada e desmobilizada para lidar com sua crise. “*O ponto é que, resolva-se como se resolver o problema da invasão, a leniência com que ela foi tratada pelos desorientados protagonistas, obrigados por dever de ofício a enfrentá-la, deixará na USP seqüelas duradouras, germes de novas crises, além de se refletir nas demais instituições públicas de ensino superior.*”¹⁶

O penúltimo editorial, *Que será da USP?*, analisa os possíveis rumos da instituição após a crise a partir de uma representação negativa do contexto interno universitário. “*(...) O vazio de liderança e a erosão da autoridade expõem a instituição ao perigo do desmanche.*”¹⁷

O balanço da invasão da USP fechou o ciclo dos editoriais publicados pelo Estado que trataram da crise na Universidade. Ressurge, a exemplo dos primeiros, a representação de Referência “*(...) a maior e mais importante universidade brasileira (...)*”.¹⁸ Isso significa que, apesar de tudo, a Universidade continua sendo vista como fundamental para a sociedade brasileira, daí o alerta contido nesse texto e nos anteriores dos perigos que a cercam, segundo a visão do jornal.

Foram identificadas 10 representações negativas (do movimento, da instituição e do governo), e 4 classificadas na categoria Referência.

Uma série de 23 artigos trouxe diferentes representações sobre a Universidade e o movimento. Assim como nos editoriais e nas matérias, essas representações aparecem misturadas ou isoladas nos vários textos e há casos de matérias publicadas nesse jornal e

¹⁶ *Indefesos valores acadêmicos*. Editorial. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 19 de junho de 2007, pp. A3.

¹⁷ *Que será da USP?* Editorial. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 26 de junho de 2007, pp. A3.

¹⁸ *O balanço da invasão da USP*. Editorial. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 1º de julho de 2007, pp. A3.

também na Folha onde não há representações, se restringindo a uma cobertura puramente descritiva.

Sendo assim, com relação aos artigos foram 12 representações negativas do movimento e 2 positivas, enquanto a Universidade recebeu 8 representações negativas, 7 de Referência, mesmo número alcançado pela categoria Centro de Produção de Conhecimento (7), seguido da categoria Educação, que teve 4 ocorrências, e Assistencialismo (2).

De todos autores que escreveram sobre a USP nesse período, o que mais publicou artigos foi José de Souza Martins, professor da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas (FFLCH), com quatro textos, cujas idéias foram citadas nos editoriais. Em comum, aliado a outras considerações, o conjunto de artigos publicado pelo docente traz a representação negativa do movimento questionando, inclusive, sua legitimidade. *“O que menos lhes importa é a autonomia da universidade já que seu próprio ato a viola e compromete. Em decorrência, a liberdade individual de alunos, funcionários e professores foi amplamente desrespeitada.”*¹⁹

Esse artigo de Souza Martins foi publicado no caderno Aliás, o qual, além de suas páginas centrais terem sido dedicadas à discussão da crise, por meio de mais dois artigos, um publicado por Alcir Pécora e Francisco Foot Hardman e outro por Gabriel Bolaffi –, trouxe em sua capa a manchete “Lição de autonomia”, um trocadilho com a tela de Rembrandt “Lição de Anatomia”. Estampada no fundo, há uma fotomontagem, a partir da tela, com os protagonistas da crise e a seguinte legenda: *“(...) o grupo examina mistérios de um corpo sem vida.”*

¹⁹ MARTINS, José de Souza. *O rescaldo amargo da ocupação da USP*. Artigo. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 17 de junho de 2007, pp. J5.

A cena mostra o governador José Serra cortando partes do corpo, o qual poderia ser associado às universidades. A tesoura parece simbolizar os decretos do governo, de 1º de janeiro, geradores da polêmica. Debruçados sobre o cadáver, logo no primeiro plano, os três reitores das universidades públicas paulistas observam a situação, assim como o então secretário de Ensino Superior, José Aristodemo Pinotti, e César Minto, representante da Associação dos Docentes da USP (Adusp). No plano mais alto da cena temos o diretor do Sindicato dos Funcionários da USP (Sintusp), Magno de Carvalho, juntamente com Carlos Gimenez, um dos estudantes. A sensação transmitida é de uma cena quase real e que resume as forças políticas envolvidas nesse episódio.

Além disso, no mesmo dia, a edição contou com mais duas páginas no primeiro caderno, formada por entrevistas, onde antigas lideranças do movimento estudantil deram as suas impressões sobre o atual (positivas e negativas). Um dos entrevistados, Ottaviano del Fiore, declarou: “*Eles acreditam na teoria da vanguarda e na pureza da ideologia, são uma elite que se autoneomeia guardião da revolução.*”²⁰ A outra matéria deu uma representação negativa da invasão. Diz logo no primeiro parágrafo: “*Invadida pelos alunos há 45 dias, a reitoria da Universidade de São Paulo (USP) virou atração turística para estudantes de outros Estados.*”²¹

Assim como boa parte dos leitores-visitantes do Canal de Notícias, formado em sua maioria por membros da comunidade uspiana, o artigo do professor Gabriel Cohn, também da FFLCH, traz a representação da USP enquanto Centro Produtor de Conhecimento, que se relaciona com a sociedade de forma muito específica, dada sua natureza diferenciada, a

²⁰ MARCHI, Carlos. *Movimento estudantil está menos politizado que nos anos ‘duros’*. Matéria. O Estado de S. Paulo, 17 de junho de 2007, pp. A28.

²¹ WESTIN, Ricardo. *Alunos fazem encontro nacional*. Matéria. O Estado de S. Paulo, 17 de junho de 2007, pp. A29.

partir de sua autonomia. “(...) *Longe de ser um modo de encerrar-se nos seus limites, é uma maneira muito peculiar de abrir-se para fora.*”²²

Outro texto de um membro da comunidade uspiana, publicado pela professora Odete Medauar, da Faculdade de Direito, também se baseia na representação da USP enquanto Centro Produtor de Conhecimento, além de trazer a categoria de Educação. A articulista tem uma visão negativa do movimento, com relação aos seus métodos (invasão), e da Universidade, a qual ela vê como uma instituição com excessiva burocratização e centralização, o que prejudica suas atividades-fim. “*A título de exemplo, pode-se mencionar a excessiva burocratização e centralização em detrimento das atividades-fim: por que não se enxugam estruturas e se reduzem os tramites de papéis?*”²³

O artigo de Gustavo Petta, *Universidade sitiada?*, na época presidente da União Nacional dos Estudantes (UNE), vê as universidades como o tripé ensino, pesquisa e extensão. Somada a essas três representações, define essas instituições como assistencialistas e defende a ampliação desse papel, traduzido no apoio aos estudantes. Além disso, o autor considera a crise como resultado das políticas atuais, inclusive a aproximação com o mercado. “*Esses fatores deformaram a idéia de universidade e criaram cursos de 1ª, 2ª e 3ª categorias, além de implodir o tripé ensino, pesquisa e extensão.*”²⁴

Também publicado no dia 6 de junho, o artigo de Marco Aurélio Nogueira, *Tempo de Autocrítica*, considera as universidades Centros produtores de Conhecimento, abalados pelas novas demandas da sociedade, sobretudo das classes mais exploradas, por melhor

²² COHN, Gabriel. *As três faces da controvérsia*. Artigo. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 21 de maio de 2007, pp. A12.

²³ MEDAUAR, Odete. *A falta de diálogo e também de rigor*. Artigo. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 3 de junho de 2007, pp. A29.

²⁴ PETTA, Gustavo. *Universidade sitiada?*. Artigo. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 6 de junho de 2007, pp. A16.

formação e qualificação profissional. Para ele, as respostas a isso não têm sido as mais adequadas, pois vê o modelo baseado no tripé em xeque, o que exige sua revisão, a partir da inclusão de uma participação maior das universidades nas respostas aos anseios da sociedade. “*O que pretendem elas, além de fornecer ensino e pesquisa de qualidade? Como pensam em se inserir no desenvolvimento do País e no mundo globalizado? Que relação querem estabelecer com a sociedade e o Estado?*”²⁵

O texto de autoria de Fred Melo Paiva, intitulado *O Invasor*, traz de uma série de representações negativas da Universidade, a partir da história de um ex-aluno, Rubens Previato de Oliveira, 58, chamado pelo autor de Rubão, o qual “*estava batendo perna na USP quando viu a reitoria ocupada. ‘Estou com vocês!’.*” Essa reportagem difere-se das demais pela forma com que seu autor tratou a situação, usando figuras de linguagem para afirmar que o comportamento dos alunos de hoje se assemelha ao da década de 1970. “*(...) Rubens Previato ocupa a reitoria, junto com cerca de 100 alunos igualmente cabeludos, barbudos e chineludos. Rubão virou o herói da resistência, um Che Guevara renascido, um Raul Seixas que filosofa pelos corredores. O pessoal adora e o Rubão está em casa – ele entrou na máquina do tempo.*”

Para o autor, a Universidade é um centro mantenedor de ideologias e comportamentos ultrapassados, retratado por meio do Rubão, o qual aparece em uma fotografia publicada pelo jornal com seu chapéu de palha, em frente de um muro pichado com os seguintes dizeres: “*Ocupe a reitoria que há dentro de você*”.

Descrito como o “*grande manipulador das massas*”, o perfil de Rubão é apresentado ironicamente, pelo autor, dentro de um contexto que parece não ter se

²⁵ NOGUEIRA, Marco Aurélio. *Tempo de autocrítica*. Artigo. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 6 de junho de 2007, pp. A2.

modificado (o da Universidade), que parece desconsiderar fatos novos da realidade, como a redemocratização, entre outros. *“Rubão resolveu dar uma banda pela Cidade Universitária, ‘comer um bandejão no Crusp com a minha carteirinha de 30 anos atrás’. Foi quando vislumbrou a faixa naquele prédio. ‘Reitoria ocupada’. Olhou em volta e o pessoal era ele antes de ontem – tinha tanta camiseta do Che Guevara que daria para fundar uma torcida organizada. Em dois minutos o Rubão aderiu ao movimento, tornando-se ‘um ocupado’.”*

A representação negativa da instituição está explicitada no trecho em que o leitor passa a ter a sensação de que o movimento tenta constantemente reproduzir o passado.

*“Foi uma pena que ele tenha tido tão poucas aulas. ‘Aulas??? Que aulas??? Quando não tinha greve de aluno, tinha de professor. Entre uma e outra a gente tentava estudar, mas raramente éramos bem-sucedidos, pois já estávamos preparando a próxima paralisação.”*²⁶

Por sua vez, as 57 matérias trouxeram 21 representações negativas do movimento, 3 positivas, 7 negativas da USP, 3 de Referência, 1 Mito, 1 Educação e 3 Assistencialismo. Algumas delas foram ilustradas com fotos da Torre do Relógio, marco do campus da USP na Capital, em variações de um mesmo cenário, representando momentos distintos (sempre mostrando os ponteiros do relógio), ora tomado por alunos e faixas, ora com sombreamentos, que davam a sensação da passagem do tempo (dia e noite).

Duas renderam manchetes com até duas linhas: *Serra cede e muda decreto, mas a USP mantém protesto* (dia 1º de junho) e *Partidos de ultra-esquerda controlam a invasão*

²⁶ PAIVA, Fred Melo. *O invasor*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 20 de maio de 2007, pp. J8. O texto enquadra-se no formato de uma matéria. Entretanto, com relação ao conteúdo, o texto pode ser considerado um artigo, na medida em que o autor utiliza um personagem como eixo narrativo para comprovar suas idéias e representações sobre a Universidade.

na USP (10 de junho). As três matérias publicadas no dia 1º se detiveram a uma descrição factual, sem representações da Universidade ²⁷, enquanto as outras duas matérias trouxeram representações negativas do movimento, ao afirmar que o mesmo estava ligado aos partidos de extrema esquerda, que surgem como os articuladores do movimento de ocupação.²⁸

Folha de S.Paulo

A Folha dedicou menos espaço aos textos opinativos e de análise (artigos e editoriais), se comparada à quantidade de matérias que publicou e com relação ao seu concorrente. Seus dois editoriais trouxeram representações negativas do movimento, do governo e da Universidade.

Uma categoria que ainda não tinha sido detectada anteriormente junto aos públicos visitantes e que aparece nesses editoriais da Folha é a de Patrimônio Público. “*As universidades públicas paulistas não são patrimônios de seus usuários, diferentemente do que parece pensar o punhado de invasores da reitoria da USP. A revitalização do papel cultural e social que elas já tiveram, em especial a USP, não será obtida com arroubos e precipitação movidos por razões ideológicas camufladas sob a capa de uma falsa disjunção entre controle e autonomia.*” ²⁹

²⁷ IWASSO, Simone e PORTELA, Andrea. *Serra cede, ‘explica’ decretos e enfrenta protesto de estudantes*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 1º de junho de 2007, pp. A16. ARAÚJO, Juliana. *Empurra-empurra e gás pimenta em protesto*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 1º de junho de 2007, pp. A16. IWASSO, Simone. *Só neste ano, USP já contratou 201 funcionários*. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 1º de junho de 2007, pp. A17.

²⁸ MARCHI, Carlos. *Sindicato de funcionário é chave para a solução*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 10 de junho de 2007, pp. A26. NUNOMURA, Eduardo. *Os dilemas da reitora na crise*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 10 de junho de 2007, pp. A26.

²⁹ *Autonomia desfocada*. Editorial. Folha de S. Paulo, São Paulo, 19 de maio de 2007, pp. A2.

Além disso, esse trecho revela uma representação negativa da Universidade negando-lhe o estatuto de Referência, o qual, segundo o jornal, foi perdido, apesar de considerar a instituição em si como um Patrimônio Público, dada que é mantida pelo Estado.

Os 17 artigos não trouxeram representações do movimento, mas apenas da Universidade – Centro Produtor de Conhecimento (11), Referência (8), Educação (5), Assistência (2), Patrimônio Público (3), Indutor de Desenvolvimento (2) e negativas (5), essas últimas relativas à administração, necessidades de reforma e ao acesso (vagas na graduação), como no Estadão.

Um exemplo de um artigo complexo, que traz várias representações da Universidade, é o de Antonio Carlos Robert Moraes, professor da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas (FFLCH). *“A pesquisa de excelência ali praticada, responsável por quantidade considerável da produção humanística e científica nacional, se expressa desde a geração de patentes de remédios de suma importância para a saúde humana até a elaboração de interpretações básicas para o entendimento de nossa história, desde o desenvolvimento de tecnologias vitais para o país até a reflexão sobre posicionamentos que aprimoram a nossa sociabilidade.”*³⁰ Nesse trecho, por exemplo, há as seguintes categorias de representação: Referência, Centro Produtor de Conhecimento, Patrimônio Público e Indutor de Desenvolvimento.

No mesmo texto há, também, representação de Assistência. *“Além disso, cotidianamente, a Universidade presta diversificados serviços à população, seja no campo do atendimento médico, da elaboração de laudos técnicos, de difusão da cultura, entre*

³⁰ MORAES, Antonio Carlos Robert. *Em defesa da Universidade de São Paulo*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 23 de maio de 2007, pp. C3.

*outros. Enfim, seria longa a lista dos benefícios que a Universidade cria para a sociedade que a mantém.”*³¹

Novamente, as representações de Indutor de Desenvolvimento e Referência aparecem nas páginas da Folha por meio do artigo do professor da Escola Superior de Agricultura “Luiz de Queiroz” (Esalq/USP) e deputado federal, Antonio Carlos de Mendes Thame. *“Num comunicado conjunto, os reitores das três universidades estaduais paulistas, que têm um acervo único e precioso de grandes contribuições ao desenvolvimento e à cultura do país, fazem um balanço de encontros e esclarecimentos sobre o princípio da autonomia universitária.”*³²

Das matérias, surgiram 8 representações negativas do movimento, 15 positivas, 6 negativas do governo, 4 negativas da USP, que também foi vista como Referência (3), Centro de Produção de Conhecimento (3), Patrimônio Público (2), Educação (1) e Assistencialismo (1).

Enquanto a cobertura do Estado – que apresentou sete vezes menos representações positivas do movimento do que negativas (3 *versus* 21) – a Folha, ao contrário, trouxe praticamente o dobro de representações positivas do fato com relação às negativas (15 *versus* 8). Se compararmos os dois jornais, verifica-se que a Folha teve 5 vezes mais representações positivas, enquanto o Estado teve quase 3 vezes mais representações negativas desse episódio.

“Ontem em visita ao prédio ocupado, os estudantes que ciceroneavam a reportagem da Folha fizeram questão de mostrar os banheiros da reitoria. ‘Tudo limpinho, você está vendo’, disseram. Estava mesmo. Os jardins internos do prédio, de tão bem

³¹ MORAES, Antonio Carlos Robert. Op. Cit.

³² THAME, Antonio Carlos de Mendes. *Verdades e mentiras na universidade*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 16 de maio de 2007, pp. A3.

*cuidados, mereceram elogios do jardineiro responsável, que foi preocupado ao local só para checar as perdas e danos da invasão. Em vez disso, fez questão de parabenizar o aluno que o estava substituindo tão bem. O pessoal faz cara de mau quando alguém da ‘imprensa burguesa’ (como muitos consideram, por exemplo, a Folha) pede entrevista. Dura pouco. Foi só a Comissão de mobilização avisar que mais uma assembléia ia começar para um grupo de jovens músicos (duas flautas doces, uma clarineta, um violino, um cavaquinho e dois pandeiros) começar a tocar ‘Se esta rua, se esta rua fosse minha, eu mandava, eu mandava ladrilhar’. (...) O politicamente ultracorreto domina.”*³³

Entre as quatro visões negativas da instituição, um dos destaques foi apresentado pela matéria sobre os alojamentos improvisados no estádio da USP: *“O ‘favelão da USP’, como é chamado o alojamento provisório de estudantes, está enfiado sob às arquibancadas do estádio da universidade, na Cidade Universitária (zona oeste). Comporta 36 alunos (18 meninos e 18 meninas, em dois quartos separados), que aguardam uma vaga no Crusp, o Conjunto Residencial da USP. (...) A maioria dos hóspedes do alojamento provisório está colaborando com a invasão da reitoria, já que boa parte das reivindicações do movimento tem a ver com a vida de quem mora ou quer morar na universidade.”*³⁴

A categoria Referência (associada à Universidade) pode ser ilustrada, por exemplo, a partir do seguinte trecho: *“Segundo os reitores, a liberdade e a agilidade de manejar verbas foi primordial para que as três universidades crescessem (têm hoje cerca de metade da produção científica do país).”*³⁵

³³ CAPRIGLIONE, Laura. 25 anos depois, estudante leva a mãe para a invasão. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 23 de maio de 2007, pp. C4.

³⁴ CAPRIGLIONE, Laura e CHIAVERINI, Thomaz. Aluno da USP vive embaixo de arquibancada. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 28 de maio de 2007, pp. C3.

³⁵ TAKAHASHI, Fábio. Universidade só pode mudar gastos com decreto de Serra. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 14 de maio de 2007, pp. C1.

Além da cobertura factual, a Folha se dedicou a entrevistas, em especial, com professores das três universidades envolvidas na crise. Representações negativas e positivas do movimento surgiram, assim como críticas ao governador e, mais uma vez, a Universidade foi vista a partir da categoria de Referência.

Entre as matérias, se destaca a que foi feita com base em entrevistas com os professores da Laymert Garcia dos Santos (Unicamp), Paulo Arantes e Francisco de Oliveira (ambos da USP). Os três docentes analisam a crise enquanto resultado, entre outros fatores, da política tradicional. Para eles o movimento é importante, apesar de paradoxal, pois apresenta pautas consideradas conservadoras. Segundo Paulo Arantes: *“Eu já disse isso a eles (os alunos), e eles ficam meio aborrecidos: foi uma ação de subversão – que parece subversão, mas não existe subversão numa sociedade permissiva – para o retorno ao statu quo ante. Zapatistas, ex-maoístas, trotskistas, independentes se juntaram, ocuparam a reitoria para que o reitor tivesse o direito do pleno exercício da execução orçamentária e financeira de uma universidade, que é puro establishment. É uma subversão pela ordem.”*³⁶

A partir do término da greve, durante os outros meses do ano, os jornais não deixaram de abordar fatos relacionados ao evento, incluindo invasões em outras universidades e, também, no prédio da Faculdade de Direito da USP.

No dia 12 de dezembro de 2007, o jornal Valor Econômico publicou uma reportagem que faz parte de uma série, elaborada pela Editoria de Política, sobre balanços do primeiro ano dos governos de alguns dos principais estados do País, incluindo Rio de Janeiro, Minas Gerais, Pernambuco, Bahia e Rio Grande do Sul. Sobre São Paulo o jornal

³⁶ MACHADO, Uirá. *Invasão na USP revela um desejo paradoxal por ordem*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 24 de junho de 2007, pp. A16.

publicou: *“O governador paulista José Serra enfrentou duas crises agudas em seu primeiro ano de governo, que custaram o cargo de auxiliares e que foram contornadas com custo político baixo: a greve na USP com a ocupação da reitoria por estudantes, e o desabamento nas obras do metrô.”*

A matéria frisa que a crise na Universidade terminou com o afastamento do secretário do Ensino Superior, José Aristodemo Pinotti. *“No início da gestão, Serra assinou cinco decretos na área de Ensino Superior que lhe deram enorme dor de cabeça. (...) O desgaste com o meio acadêmico levou quase seis meses para ser amenizado e o governo teve de recuar e garantir, por meio de novo decreto, que não interferiria nas diretrizes tomadas pela USP, Unesp e Unicamp.”*

A matéria também apresentou uma imagem negativa da atuação do governador paulista. *“Ao incluir as autarquias e fundações em itens como a proibição de contratação de funcionários, a obrigatoriedade do pedido de autorização para remanejar recursos, a reavaliação e renegociação de contratos e a discussão sobre salários na Comissão de Política Salarial, o governador perdeu apoio até dentro do PSDB. Todos os itens tiveram de ser alterados.”*

No texto, a representação da Universidade aparece mais associada à categoria Educação, uma vez que a instituição integrará o projeto Universidade Virtual do Estado de São Paulo: *“(...) voltado em princípio para a formação de professores. O curso será elaborado pela USP, Unesp e Unicamp e será transmitido pela TV Cultura.”*³⁷

³⁷ FELÍCIO, César e AGOSTINI, Cristiane. *Acidente do metrô e greve da USP foram principais crises*. Matéria. Valor Econômico, São Paulo, 26 de dezembro de 2007, pp. A12.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conhecer as representações dos públicos visitantes da USP é fator-chave para a construção de uma estratégia de comunicação social para a Universidade.

A principal contribuição deste estudo é a possibilidade de formulação de um plano de comunicação capaz de conceituar e recomendar ações junto a cada vertente de visitantes analisados, servindo também como modelo para outras dinâmicas na área. Em outras palavras, a pesquisa respondeu uma pergunta inquietante: Como os públicos físicos e virtuais, incluindo os “leitores-visitantes”, vêm ou entendem a instituição USP?

Ao propor que o “leitor-visitante” seja compreendido pela via da “leitura” de matérias jornalísticas, notícias e notas diárias, a instituição pode ganhar maior credibilidade, passando do simples nível de fornecedora de informações ao de especialista, fonte de conteúdo elaborado, através da mediação jornalística.

Portanto, o conceito pioneiro de “leitor-visitante” comprova que o público da Universidade também deve ser compreendido pela via da leitura da produção midiática, uma vez que se diferencia dos outros públicos pelo fato que, além de visitarem a instituição remotamente, buscam um diferencial a partir do consumo de sua produção jornalística. Nesse sentido, suas formas de interatividade no meio online estão baseadas em outros parâmetros, cuja compreensão detalhada poderá gerar mais estudos.

Mas de que maneira a recepção de um texto pauta a expectativa apropriada pelo leitor em determinado contexto? Uma das chaves é saber como dialogar com esses visitantes, leitores informados por diferentes referenciais. A travessia do texto é infinita.

Trata-se, portanto, de um dos possíveis caminhos a ser seguido nessa busca constante, pois mobiliza determinados protocolos de leitura dos diferentes públicos em questão.

Dessa forma, em que situações sociais os “leitores-visitantes” que procuram o material informativo da USP lêem? No cerne dessa questão, o aprofundamento do conhecimento da trajetória desses leitores, por meio da inclusão de outros instrumentos de pesquisa, como as observações de campo, pode contribuir na compreensão dos fatores e valores (visão de mundo) que o levaram e continuam levando a produzir seus significados.

Assim, os estudos na comunicação social poderiam avançar a partir do trabalho de campo com leitores reais – em circunstâncias históricas e sociais específicas –, fornecendo uma etnografia de base empírica.

A possibilidade de interlocução a partir das práticas dos leitores concretos, tendo a ação comunicativa como recurso, forma-se no processo de interiorização elaborada pelo leitor no âmbito de um enquadramento visual e também no modelo retórico sancionado por práticas sociais. Portanto, uma das possibilidades consiste em focar a leitura enquanto processo de recepção do discurso escrito ou do texto nas outras publicações e materiais impressos da USP.

O cenário no qual se lê e as impressões que acompanham a leitura são elementos a serem explorados. Nesse sentido a metodologia aplicada na pesquisa pode contribuir para continuidade dos estudos na área, os quais exigem a interação de diferentes instrumentos de pesquisa e conceitos, bem como a análise comparada dos dados obtidos, para responder as questões formuladas.

A pesquisa identificou as principais representações dos públicos visitantes da USP, cuja compreensão ampliou a percepção do lugar da Universidade no universo simbólico da sociedade. Por meio das classificações das respostas, divididas em categorias, a análise

mostrou que há semelhanças e diferenças na percepção resultante da relação dos indivíduos com a Universidade.

Com base na comparação do mapa dos usuários das mídias e serviços de comunicação da Divisão de Informação, Documentação e Serviços Online da Coordenadoria de Comunicação Social (CCS), a pesquisa fornece novos subsídios para traçar um quadro geral dessas produções fundamentais para a interação da Universidade com a sociedade, buscando novas estratégias de atuação com objetivo de fomentar múltiplas possibilidades de aprimoramento constante das atividades desenvolvidas e incluir novas dinâmicas de trabalho mais integradas.

As informações derivadas da reflexão sobre os visitantes da Cidade Universitária e do Portal da USP são numerosas. O estudo conseguiu obter um extenso e detalhado diagnóstico sobre suas origens sociais, quanto ganham e como chegam. De que modo essas pessoas convivem no Campus da USP na Capital e utilizam o seu Portal na internet.

Entre as representações detectadas, Referência, Centro Produtor de Conhecimento, Educação e Extensão foram as mais frequentes, o que reforça o tripé de atuação da Universidade: ensino, pesquisa e extensão. Mas a forte presença de outras categorias de representação, o que incluiu as Negativas, aponta que mais ações são imprescindíveis dentro do contexto comunicacional, bem como em demais áreas de atuação da Universidade: integração de bases de dados, projetos de comunicação visual, campanhas de marketing e atividades para as relações públicas.

Por um lado, o estudo também exigiu um aprofundamento no conhecimento da instituição universitária e de seus processos de comunicação, o que passou, obrigatoriamente, pela reconstituição do histórico de formação das atividades de comunicação social da USP, enquanto parte de um processo de amadurecimento dos

serviços de extensão. Portanto, uma nova faceta da Universidade, pouco tradicional e conhecida em trabalhos acadêmicos, foi revelada e seu registro poderá contribuir para novos estudos que se dediquem aos processos comunicativos no âmbito institucional.

BIBLIOGRAFIA

FONTES DOCUMENTAIS

CATÁLOGOS

- Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Universidade de São Paulo (USP). *Catálogo CCS*. São Paulo, SP, 1997.

OFÍCIOS CIRCULARES

- Universidade de São Paulo. *Ofício Circular GP nº 06/PCO/300806*. Prefeitura do Campus da Capital do Estado de São Paulo, São Paulo, 2006.

PORTARIAS

- Universidade de São Paulo, Reitoria, *Portaria GR-3742*, São Paulo, SP, 29 de março de 2007.

PROCESSOS

- Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 19368/70*. São Paulo, SP, Proteos 70.1.19368.1.3, 1985.
- Universidade de São Paulo, Reitoria, *Proc. 19368/70*. São Paulo, SP, 1970.
- Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 72.1.4322.1.4*. São Paulo, SP, 1973.
- Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 75.1.620.56.0*. São Paulo, SP, 1977.
- Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 74.1.37079.1.3*. São Paulo, SP, 1989.

- Universidade de São Paulo, Reitoria, *Proc. 19368/70*. São Paulo, SP, 1970.

- Universidade de São Paulo. Reitoria, *Proc. 19368/70*. São Paulo, SP, 1985.

SITES

- CENSO IBGE de 2000. Site: www.ibge.com.br.

- www.useit.com (artigos publicados por Jakob Nielsen).

TEXTOS DE JORNAIS E REVISTAS (POR ORDEM CRONOLÓGICA)

Artigos

Jornal da Tarde

- PLONSKI, Guilherme Ary. *Uma universidade muito além da teoria*. *Jornal da Tarde* São Paulo, p. 3D, 01 out. 2000.

O Estado de S. Paulo

- MARTINS, José de Souza. *A migalha no lugar do pão*. Artigo. *O Estado de S. Paulo*, São Paulo, 20 de maio de 2007, pp. J5.

- COHN, Gabriel. *As três faces da controvérsia*. Artigo. *O Estado de S. Paulo*, São Paulo, 21 de maio de 2007, pp. A12.

- NOGUEIRA, Marco Aurélio. *O fim do radicalismo*. Artigo. *O Estado de S. Paulo*, São Paulo, 26 de maio de 2007, pp. A2.

- MARTINS, José de Souza. *A rebelião dos “iguais mais iguais”*. Artigo. *O Estado de S. Paulo*, São Paulo, 27 de maio de 2007, pp. J5.

- MEDAUAR, Odete. *A falta de diálogo e também de rigor*. Artigo. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 3 de junho de 2007, pp. A29.

- PETTA, Gustavo. *Universidade sitiada?*. Artigo. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 6 de junho de 2007, pp. A16.

- NOGUEIRA, Marco Aurélio. *Tempo de autocrítica*. Artigo. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 6 de junho de 2007, pp. A2.

- MACEDO, Roberto. *USP – invasão, moda e autonomia*. Artigo. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 7 de junho de 2007, pp. A2.

- MELLÃO NETO, João. *Até quando?*. Artigo. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 8 de junho de 2007, pp. A2.

- ALBUQUERQUE, José Augusto Guilhon. *Conflitos seguem padrões repetitivos*. Artigo. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 10 de junho de 2007, pp. A27.

- BOLAFFI, Gabriel. *Alhos, bugalhos e muita cebola*. Artigo. O Estado de S. Paulo (Caderno Aliás “Lição de autonomia”), São Paulo, 17 de junho de 2007, pp. J5.

- MARTINS, José de Souza. *O rescaldo amargo da ocupação da USP*. Artigo. O Estado de S. Paulo (Caderno Aliás “Lição de autonomia”), São Paulo, 17 de junho de 2007, pp. J4.

- PÉCORA, Alcir, e HARDMAN, Francisco Foot. *Autonomia universitária, lugar da imaginação*. Artigo. O Estado de S. Paulo (Caderno Aliás “Lição de autonomia”), São Paulo, 17 de junho de 2007, pp. J4 e J5.

- NOGUEIRA, Marco Aurélio. *Pensamento e ação*. Artigo. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 23 de junho de 2007, pp. A2.

- SAWAYA, Sylvio. *Luta deve continuar por meio do entendimento e do diálogo*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 24 de junho de 2007, pp. A26.

- MARTINS, Luiz Renato. *Cinquenta dias que abalaram a Universidade de São Paulo*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 24 de junho de 2007, pp. A26.

- WEIS, Luiz. *Uma outra USP é possível*. Artigo. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 27 de junho de 2007, pp. A2.

- VILELA, Suely. *A defesa da USP é tarefa de todos*. Artigo. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 28 de junho de 2007, pp. A23.

- MARTINS, José de Souza. *Os sans-culottes de uma Paris imaginária*. Artigo. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 1º de julho de 2007, pp. J5.

- MEDINA, Cremilda. *A força dos fatos*. Artigo. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 8 de julho de 2007, pp. A28.

- CHAIMOVICH, Hernan. *Pesquisa na universidade pública?*. Artigo. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 9 de julho de 2007, pp. A2.

Folha de S. Paulo

- FRANCO, Maria Sylvia Carvalho. *A questão da universidade*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 6 de maio de 2007, Mais!, pp. 3.

- THAME, Antonio Carlos de Mendes. *Verdades e mentiras na universidade*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 16 de maio de 2007, pp. A3.

- VILELA, Suely. *Excelência da USP é maior que seus conflitos*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 17 de maio de 2007, pp. A3.

- MEGID NETO, Jorge. *Trapalhadas na Secretaria de Ensino Superior*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 21 de maio de 2007, pp. A3.

- MORAES, Antonio Carlos Robert. *Em defesa da Universidade de São Paulo*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 23 de maio de 2007, pp. C3.

- VOGT, Carlos. *Fapesp, 45 anos*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 23 de maio de 2007, pp. A3.

- SILVA FILHO, Roberto Leal Lobo e. *O cheque em branco e a batalha da autonomia*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 24 de maio de 2007, pp. C4.

- FRANCO, Maria Sylvia Carvalho. *Entre quatro paredes*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 27 de maio de 2007, Mais!, pp. 3.

- GIANNOTTI, José Arthur. *Autonomia universitária ameaçada*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 24 de maio de 2007, pp. A3.

- GUERRERO, Natalia Ribas, ALARCON, Daniela Fernandes e COHON, José Calixto Kahil. *Da ocupação ao debate: a educação em xeque*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 25 de maio de 2007, pp. A3.

- FREIRE, Vinicius Torres. *A USP é quase linda, mas é feia*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 27 de maio de 2007, pp. B6.

- SILVA, Fernando de Barros e. *Serra, a USP e a foto*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 28 de maio de 2007, pp. A2.

- FERREIRA FILHO, Aloysio Nunes. *Universidade e transparência*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 30 de maio de 2007, pp. A3.

- LAJOLO, Franco. *Universidade e violência*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 1º de junho de 2007, pp. A3.

- CRUZ, Carlos Henrique de Brito e VOGT, Carlos. *Universidade, lugar da razão*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 11 de junho de 2007, pp. A3.

- SAWAYA, Sylvio, TOLEDO, Alejandro Szanto de, e VIERTLER, Hans (outros 56 dirigentes da USP subscrevem). *“A USP não parou”*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 14 de junho de 2007, pp. C12.

- DUARTE FILHO, Oswaldo Baptista. *Autonomia universitária: o jardim em risco*. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 24 de junho de 2007, pp. A3.

- NOBRE, Marcos. Para que universidade. Artigo. Folha de S. Paulo, São Paulo, 26 de junho de 2007, pp. A2.

Editoriais

O Estado de S. Paulo

- *A invasão da Reitoria da USP*. Editorial. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 16 de maio de 2007, pp. A3.

- *A crise da USP*. Editorial. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 18 de maio de 2007, pp. A3.

- *Um projeto antidemocrático*. Editorial. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 25 de maio de 2007, pp. A3.

- *Panorama visto da Reitoria*. Editorial. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 31 de maio de 2007, pp. A3.

- *A truculência premiada*. Editorial. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 2 de junho de 2007, pp. A3.

- *A USP sob o controle dos invasores*. Editorial. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 9 de junho de 2007, pp. A3.

- *Indefesos valores acadêmicos*. Editorial. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 19 de junho de 2007, pp. A3.

- *Que será da USP?* Editorial. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 26 de junho de 2007, pp. A3.

- *O balanço da invasão da USP*. Editorial. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 1º de julho de 2007, pp. A3.

Folha de S. Paulo

- *Autonomia desfocada*. Editorial. Folha de S. Paulo, São Paulo, 19 de maio de 2007, pp. A2.

- *Serra e o nó da USP*. Editorial. Folha de S. Paulo, São Paulo, 26 de maio de 2007, pp. A2.

Matérias*Valor Econômico*

- AGOSTINE, Cristiane e FELÍCIO, César. *Acidente do metrô e greve da USP foram principais crises*. Matéria. Valor Econômico, São Paulo, 26 de dezembro de 2007, pp. A-12.

O Estado de S. Paulo

- IWASSO, Simone. *Alunos da USP invadem reitoria contra governo*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 4 de maio de 2007, pp. A18.

- IWASSO, Simone. *USP vai à Justiça para retirar alunos da reitoria*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 16 de maio de 2007, pp. A16.

- LOPES, Juliana. *Serra faz homenagem ao Gate*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 16 de maio de 2007, pp. C4.

- IWASSO, Simone. *Invasores da USP não deixam reitoria*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 17 de maio de 2007, pp. A19.

- IWASSO, Simone. *Reitoria da USP segue ocupada*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 18 de maio de 2007, pp. A19.

- IWASSO, Simone, e GODOY, Marcelo. *PM tenta retirada pacífica na USP*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 19 de maio de 2007, pp. A32.

- PAIVA, Fred Melo. *O invasor*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 20 de maio de 2007, pp. J8.

- IWASSO, Simone. *'Hoje não há risco para a autonomia universitária'*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 21 de maio de 2007, pp. A12.

- IWASSO, Simone. *'Decretos do governador são sim uma interferência'*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 21 de maio de 2007, pp. A12.

- TAVARES, Flávia. *Desocupação da reitoria será negociada*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 21 de maio de 2007, pp. A12.

- ALVAREZ, Luciana. *"Em caso de ação da PM, não vá ao HU", diz comando*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 24 de maio de 2007, pp. A18.

- IWASSO, Simone, GIANNASI, Igor, e MORENO, Ana Carolina. *Professores das três estaduais param*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 24 de maio de 2007, pp. A18.

- IWASSO, Simone. *A violência por trás do impasse na desocupação*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 24 de maio de 2007, pp. A18.

- PORTELLA, Andréa, GODOY, Marcelo, e IWASSO, Simone. *Serra segura ação da PM e pede ajuda de secretários para resolver crise*. Colaborou GIANNASI, Igor. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 25 de maio de 2007, pp. A18.

- MORENO, Ana Carolina, e RODRIGUES, Ricardo. *Alunos da USP inspiram invasão em Alagoas*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 25 de maio de 2007, pp. A18.

- IWASSO, Simone. *589 docentes são pró-desocupação*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 25 de maio de 2007, pp. A18.

- GODOY, Marcelo. *Corte de luz e água foi cogitado*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 25 de maio de 2007, pp. A18.

- HENRIQUE, Brás, FÁVARO, Tatiana, LIMA, Rejane, e PORTELLA, Andréa. *Impasse na USP inspira invasões 'solidárias' em campus da Unesp*. Matéria. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 26 de maio de 2007, pp. A34.

- GODOY, Marcelo. *Ação policial prevê apoio do Corpo de Bombeiros*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 26 de maio de 2007, pp. A34.

- MORENO, Ana Carolina, e ZANANDREA, Andressa. *Clima na reitoria, ontem, foi de fim de festa*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 26 de maio de 2007, pp. A34.

- IWASSO, Simone. *20% do orçamento de custeio da USP é gasto em assistência estudantil*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 27 de maio de 2007, pp. A24.

- IWASSO, Simone. *Sistema não informatizado dificulta controle de bolsas*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 27 de maio de 2007, pp. A24.

- IWASSO, Simone. *60% dos que vivem no Crusp são da FFLCH*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 27 de maio de 2007, pp. A25.

- AMORIM, Cristina. *Estudantes passam fim de semana analisando decretos*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 27 de maio de 2007, pp. A25.

- AMORIM, Cristina. *Invasão vira verbete na Wikipédia*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 27 de maio de 2007, pp. A25.

- MORENO, Ana Carolina. *Alunos da USP se reúnem com secretário hoje*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 28 de maio de 2007, pp. A14.

- IWASSO, Simone. *'Todo mundo grita, mas ninguém tem razão'*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 28 de maio de 2007, pp. A14.

- SEM AUTOR IDENTIFICADO. *Negociação empaca e protestos se espalham*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 30 de maio de 2007, pp. A15.

- IWASSO, Simone. *'Pesquisa poderá ser direcionada à busca de lucros'*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 30 de maio de 2007, pp. A15.

- PARAGUASSU, Lisandra. *MEC debate Refis universitário*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 30 de maio de 2007, pp. A15.

- NOSSA, Leonencio. *UNE anuncia invasões de reitorias*. Colaboraram IWASSO, Simone, PORTELLA, Andréa, TOMAZELA, José Maria, HENRIQUE, Brás, e SIQUEIRA, Chico. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 31 de maio de 2007, pp. A17.

- IWASSO, Simone e PORTELLA, Andrea. *Serra cede, 'explica' decretos e enfrenta protesto de estudantes*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 1º de junho de 2007, pp. A16.

- ARAÚJO, Juliana. *Empurra-empurra e gás pimenta em protesto*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 1º de junho de 2007, pp. A16.

- IWASSO, Simone. *Só neste ano, USP já contratou 201 funcionários*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 1º de junho de 2007, pp. A17.

- SIQUEIRA, Chico, PORTELLA, Andréa, FÁVARO, Tatiana. *Greves e manifestações continuam*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 2 de junho de 2007, pp. A34.

- MORAES, Maurício. *Após assembleia na madrugada, o dia foi de ressaca na reitoria*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 3 de junho de 2007, pp. A29.

- TAVARES, Flávia. *Reitora tem nova reunião com alunos*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 4 de junho de 2007, pp. A13.

- IWASSO, Simone. *Em 1979, STF julgou autonomia da USP*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 4 de junho de 2007, pp. A13.

- GIRARDI, Giovana, e CAFARDO, Renata. *Grupos opostos se enfrentarão hoje*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 6 de junho de 2007, pp. A16.

- OGLIARI, Elder, FADEL, Evandro, e LACERDA, Angela. *UNE promove dia de ocupações nas federais*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 6 de junho de 2007, pp. A16.

- NUNOMURA, Eduardo. *Crise afeta imagem de Serra, admitem aliados*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 6 de junho de 2007, pp. A17.

- CAFARDO, Renata. *Na USP, dois abraços e muito insulto*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 7 de junho de 2007, pp. A20.

- TOMAZELA, José Maria, HENRIQUE, Brás, OGLIARI, Elder, FADEL, Evandro, KATTAH, Eduardo, e LACERDA, Angela. *UNE consegue mobilização parcial*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 7 de junho de 2007, pp. A22.

- CAFARDO, Renata, FÁVARO, Tatiana. *Ocupação deve durar pelo menos mais uma semana*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 8 de junho de 2007, pp. A19.

- PARAGUASSÚ, Lisandra. *Reforma universitária está parada na Câmara há 1 ano*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 7 de junho de 2007, pp. A20.

- MARCHI, Carlos. *Partidos de extrema esquerda controlam ocupação da reitoria*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 10 de junho de 2007, pp. A25.

- MARCHI, Carlos. *Nas assembleias, os velhos recursos da esquerda*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 10 de junho de 2007, pp. A25.

- MARCHI, Carlos. *Sindicato de funcionário é chave para a solução*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 10 de junho de 2007, pp. A26.

- NUNOMURA, Eduardo. *Os dilemas da reitora na crise*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 10 de junho de 2007, pp. A26.

- CAFARDO, Renata, e LOPES, Elizabeth. *Professores da USP encerram greve e estudantes vão*. Matéria. O Estado de S. Paulo, 12 de junho de 2007, pp. A19.

- CAFARDO, Renata. *Alunos da USP são privilegiados, diz secretário Pinotti*. Matéria. O Estado de S. Paulo, 13 de junho de 2007, pp. A16.

- CAFARDO, Renata, e WESTIN, Ricardo. *Negociação na USP é por e-mail*. Matéria. O Estado de S. Paulo, 15 de junho de 2007, pp. A22.

- AMENDOLA, Gilberto, e DACAUZILQUÁ, José. *Manifestantes cogitam ocupar prédio da Secretaria de Estado*. Matéria. O Estado de S. Paulo, 16 de junho de 2007, pp. A36.

- MARCHI, Carlos. *Movimento estudantil está menos politizado que nos anos 'duros'*. Matéria. O Estado de S. Paulo, 17 de junho de 2007, pp. A28.

- WESTIN, Ricardo. *Alunos fazem encontro nacional*. Matéria. O Estado de S. Paulo, 17 de junho de 2007, pp. A29.

- CAFARDO, Renata, FÁVARO, Tatiana. *Alunos invadem prédio da Unicamp*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 19 de junho de 2007, pp. A18.

- HENRIQUE, Brás. *Novas invasões na USP e Unesp*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 20 de junho de 2007, pp. A19.

- SANT'ANNA, Emilio, TOLEDO, Karina. *Inventário na reitoria: computadores foram retirados e empilhados em sala*. Colaborou WESTIN, Ricardo. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 24 de junho de 2007, pp. A26.

- FÁVARO, Tatiana. *Ordem é desocupar para negociar*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 24 de junho de 2007, pp. A27.

- SEM AUTOR IDENTIFICADO. *Funcionários avaliam estragos e reitoria impõe lei do silêncio*. Colaborou SOUZA, Rose Mary. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 25 de junho de 2007, pp. A16.

- NUNOMURA, Eduardo. *'Alunos não pararam na hora certa'*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 25 de junho de 2007, pp. A16.

- CAFARDO, Renata. *Funcionários voltam à reitoria*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 26 de junho de 2007, pp. A18.

- CAFARDO, Renata, e WESTIN, Ricardo. *Alunos violaram 46 computadores*. Matéria. O Estado de S. Paulo, São Paulo, 28 de junho de 2007, pp. A23.

- CHADE, Jamil. *Brasil já é o sexto maior usuário da Internet*. Matéria. O Estado de S. Paulo, SP, 3 de novembro de 2007, pp. B15.

Folha de S. Paulo

- TAKAHASHI, Fábio. *Universidade só pode mudar gastos com decreto de Serra*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 14 de maio de 2007, pp. C1.

- TAKAHASHI, Fábio. *Nós não diminuimos a autonomia universitária*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 14 de maio de 2007, pp. C3.

- TAKAHASHI, Fábio. *Governo agora diz que universidade só terá nova regra em 2008*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 15 de maio de 2007, pp. C7.

- TAKAHASHI, Fábio e FORNETTI, Verena. *Funcionários da USP param contra menor autonomia*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 17 de maio de 2007, pp. C9.

- TAKAHASHI, Fábio e PAGNAN, Rogério. *Reitores agora dizem não ver mais risco à autonomia*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 18 de maio de 2007, pp. C1.

- TAKAHASHI, Fábio. *PM negocia na 2ª a desocupação da USP*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 19 de maio de 2007, pp. C3.

- SAMPAIO, Paulo. *Invasão atrai engajados e curiosos*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 19 de maio de 2007, pp. C3.

- DA REPORTAGEM LOCAL (não há identificação do autor). *É um movimento em defesa da universidade, afirma sociólogo*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 19 de maio de 2007, pp. C4.

- DA REPORTAGEM LOCAL (não há identificação do autor). *Não é uma forma civilizada de protestar, diz cientista política*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 19 de maio de 2007, pp. C4.

- BERGAMASCO, Daniel. *USP e alunos negociam fim da ocupação*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 21 de maio de 2007, pp. C5.

- TAKAHASHI, Fábio e PAGNAN, Rogério. *Alunos ignoram apelos e mantêm invasão*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 22 de maio de 2007, pp. C3.

- BERTONI, Estêvão e MARTÍ, Silas. *Após três votações, estudantes decidem ficar na reitoria*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 22 de maio de 2007, pp. C3.

- SPINELLI, Evandro. *Secretário Pinotti pediu bolsa de estudo na pós-graduação da USP para assessor*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 22 de maio de 2007, pp. C3.

- CAPRIGLIONE, Laura. *25 anos depois, estudante leva a mãe para a invasão*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 23 de maio de 2007, pp. C4.

- TAKAHASHI, Fábio. *Polícia ameaça prender estudantes da USP*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 23 de maio de 2007, pp. C6.

- TOMAZ, Kleber. *Piquete termina em confusão na Física*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 23 de maio de 2007, pp. C3.

- TOMAZ, Kleber e TAKAHASHI, Fábio. *Professores também aderem à greve na USP*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 24 de maio de 2007, pp. C1.

- GOMIDE, Raphael e SEABRA, Catia. *Serra diz que PM busca solução pacífica*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 24 de maio de 2007, pp. C4.

- TAKAHASHI, Fábio. *Manifestos expõem divisão dentro da USP*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 24 de maio de 2007, pp. C5.

- TAKAHASHI, Fábio. *Professora de direito da USP critica falta de diálogo do governo Serra e protestos*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 24 de maio de 2007, pp. C5.

- TAKAHASHI, Fábio. *Justiça agora proíbe piquetes na USP*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 25 de maio de 2007, pp. C1.

- CREDENDIO, José Ernesto. *Secretário pede saída pacífica de alunos*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 25 de maio de 2007, pp. C3.

- CREDENDIO, José Ernesto. *Projeto limita divulgação de repasse à USP*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 25 de maio de 2007, pp. C4.

- CREDENDIO, José Ernesto. *Opinião: Para FHC, invasão na USP 'já passou dos limites'*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 25 de maio de 2007, pp. C4.

- CREDENDIO, José Ernesto. *Os decretos de Serra*. Matéria (Box). Folha de S. Paulo, São Paulo, 25 de maio de 2007, pp. C4.

- REBELLO, Aiuri. *Na USP, apenas 5 unidades estão sem aula*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 25 de maio de 2007, pp. C4.

- DA AGÊNCIA FOLHA, EM CAMPINAS (não há identificação do autor). *Conselho de reitores propõe reajuste de 3,37%*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 25 de maio de 2007, pp. C4.

- FREIRE, Vinicius Torres. *Serra diz que nada mudou nas universidades paulistas*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 26 de maio de 2007, pp. C1.

- TAKAHASHI, Fábio. *Invasão atrasa obras e contratações, diz reitoria*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 26 de maio de 2007, pp. C2.

- TOMAZ, Kleber e TAKAHASHI, Fábio. *Em assembleia, professores decidem manter greve na USP*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 26 de maio de 2007, pp. C2.

- CREDENDIO, José Ernesto. *Servidores das federais marcam greve para a próxima segunda*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 26 de maio de 2007, pp. C2.

- CREDENDIO, José Ernesto. *Entenda o caso*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 26 de maio de 2007, pp. C2.

- COLOMBO, Sylvia. “Universidade não é ‘brinquedo caro’”. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 27 de maio de 2007, Mais!, pp. 3.

- TÓFOLI, Daniela. *Movimento na USP reúne estudantes com perfis opostos*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 27 de maio de 2007, pp. C3.

- TÓFOLI, Daniela. “*Vi que essa luta não era oba-oba*”, diz aluna de letras. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 27 de maio de 2007, pp. C3.

- TÓFOLI, Daniela. *Momentos na reitoria evitam solidão de mineiro*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 27 de maio de 2007, pp. C3.

- CAPRIGLIONE, Laura e CHIAVERINI, Thomaz. *Aluno da USP vive embaixo de arquibancada*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 28 de maio de 2007, pp. C3.

- TOMAZ, Kleber. *Estudantes se reúnem hoje com secretário*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 28 de maio de 2007, pp. C3.

- TAKAHASHI, Fábio. *Para Marrey, invasores devem procurar a Justiça*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 29 de maio de 2007, pp. C8.

- TOMAZ, Kleber. *Na Geografia e História, prédio tem sala de aula improvisada e rachaduras*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 29 de maio de 2007, pp. C8.

- DA AGÊNCIA FOLHA (não há identificação do autor). *Greve nas universidades se espalha pelo interior de SP*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 31 de maio de 2007, pp. C8.

- TAKAHASHI, Fábio. *Decreto de Serra tenta pôr fim à crise na USP*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 1º de junho de 2007, pp. C1.

- TAKAHASHI, Fábio e PAGNAN, Rogério. *Docentes e alunos vêem avanço em decreto*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 1º de junho de 2007, pp. C4.

- TAKAHASHI, Fábio e PAGNAN, Rogério. *As mudanças nos decretos de Serra*. Matéria (Box). Folha de S. Paulo, São Paulo, 1º de junho de 2007, pp. C4.

- PAGNAN, Rogério. *PM impede protesto na frente do palácio*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 1º de junho de 2007, pp. C5.

- PAGNAN, Rogério. *Motorista ficou 5 h à espera do fim da manifestação*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 1º de junho de 2007, pp. C5.

- TAKAHASHI, Fábio. *Estudantes mantêm invasão mesmo após decreto de Serra*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 2 de junho de 2007, pp. C1.

- DA REPORTAGEM LOCAL (não há identificação do autor). *Após 2 semanas, alunos e reitoria da USP retomam negociações*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 4 de junho de 2007, pp. C4.

- DA REPORTAGEM LOCAL (não há identificação do autor). *'Ninguém agüenta mais' a invasão na USP, diz Serra*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 5 de junho de 2007, pp. C10.

- DA REDAÇÃO DA FOLHA ONLINE (não há identificação do autor). *Festa junina marca um mês de invasão e ironiza reitoria da USP e secretário*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 5 de junho de 2007, pp. C10.

- PAGNAN, Rogério. *Professores fazem ato hoje contra invasão*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 6 de junho de 2007, pp. C4.

- DA AGÊNCIA FOLHA (não há identificação do autor). *Estudantes invadem reitorias de três universidades federais do país*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 6 de junho de 2007, pp. C4.

- CAPRIGLIONE, Laura. *Docentes da USP fazem passeata antiinvasão*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 7 de junho de 2007, pp. C7.

- ACAYABA, Cíntia e BAPTISTA, Renata. *UNE promove protestos em 8 Estados e no DF*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 7 de junho de 2007, pp. C7.

- ACAYABA, Cíntia e BAPTISTA, Renata. *Reitores de SP sugerem vincular excedente de imposto a aumento*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 7 de junho de 2007, pp. C7.

- PAGNAN, Rogério. *Docentes da USP se reúnem hoje para decidir se greve continua*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 11 de junho de 2007, pp. C8.

- PAGNAN, Rogério. *Docentes da USP encerram greve e são vaiados por alunos*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 12 de junho de 2007, pp. C9.

- PAGNAN, Rogério. *Serra e Marrey sinalizam com uso de força policial*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 12 de junho de 2007, pp. C9.

- PAGNAN, Rogério. *Alunos admitem desocupar reitoria da USP*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 13 de junho de 2007, pp. C?.

- PAGNAN, Rogério. *Reitora diz que aguarda proposta de alunos*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 14 de junho de 2007, pp. C12.

- SEABRA, Catia. *Funcionários e alunos da USP protestam hoje na av. Paulista*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 15 de junho de 2007, pp. C8.

- PAGNAN, Rogério. *Estudantes da USP e PMs entram em confronto*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 16 de junho de 2007, pp. C6.

- DA AGÊNCIA FOLHA (DA SUCURSAL DO RIO DE JANEIRO). *Alunos de quatro federais invadem reitorias em 2 dias*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 16 de junho de 2007, pp. C6.

- PAGNAN, Rogério. *Reitoria da USP endurece discurso e confirma punição a estudantes*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 17 de junho de 2007, pp. C10.

- PAGNAN, Rogério. *TCE anula contratações em universidades*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 19 de junho de 2007, pp. C6.

- PAGNAN, Rogério, e DA AGÊNCIA FOLHA, EM CAMPINAS. *Vagas foram criadas antes da norma*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 19 de junho de 2007, pp. C6.

- DA AGÊNCIA FOLHA, EM CAMPINAS. *Estudantes da Unicamp invadem diretoria acadêmica*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 19 de junho de 2007, pp. C7.

- PAGNAN, Rogério. *De novo, invasores pedem encontro com reitora da USP*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 19 de junho de 2007, pp. C7.

- SMIONATO, Maurício. *Unicamp diz que irá punir responsáveis por invasão*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 20 de junho de 2007, pp. C8.

- DA FOLHA RIBEIRÃO. *PM retira alunos que invadiram a diretoria da Unesp*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 21 de junho de 2007, pp. C8.

- DA REPORTAGEM LOCAL. *USP será desocupada no momento certo*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 21 de junho de 2007, pp. C8.

- DA REPORTAGEM LOCAL. *Em resposta à PM, alunos da USP prometem fazer protestos*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 21 de junho de 2007, pp. C8.

- PAGNAN, Rogério. *Estudantes da USP aprovam proposta de desocupar prédio*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 22 de junho de 2007, pp. C11.

- DA FOLHA RIBEIRÃO. *Medo de nova invasão faz unidade da Unesp fechar portaria e suspender aulas*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 22 de junho de 2007, pp. C11.

- PAGNAN, Rogério, e PENTEADO, Gilmar. *Em meio a brigas, invasores deixam a USP*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 23 de junho de 2007, pp. C10.

- BERGAMASCO, Daniel. *Reitoria da USP tem mesas reviradas e cratera no forro*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 24 de junho de 2007, pp. C6.

- MACHADO, Uirá. *Invasão na USP revela um desejo paradoxal por ordem*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 24 de junho de 2007, pp. A16.

- BERGAMASCO, Daniel. *Após invasão, USP discute hoje reforma de prédio da reitoria*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 25 de junho de 2007, pp. C7.

- BERGAMASCO, Daniel. *Estudantes não têm posição oficial de defesa sobre danos causados ao prédio*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 25 de junho de 2007, pp. C7.

- DA AGÊNCIA FOLHA, EM CAMPINAS, e DA REPORTAGEM LOCAL. *Alunos da Unicamp mantêm invasão*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 26 de junho de 2007, pp. C9.

- DA AGÊNCIA FOLHA. *Em Juiz de Fora, alunos mantêm invasão na reitoria*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 26 de junho de 2007, pp. C9.

- ARRAIS, Daniela. *Reitora diz que Estado demorou a agir*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 28 de junho de 2007, pp. C11.

- ARRAIS, Daniela. *'Se houve atraso, foi de 15 minutos, entre a carta e o decreto', afirma Pinotti*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 28 de junho de 2007, pp. C11.

- CREDENDIO, José Ernesto, e SEABRA, Cátia. *Gestão Serra e reitora trocam acusações após a invasão*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 30 de junho de 2007, pp. C7.

- CREDENDIO, José Ernesto, e SEABRA, Cátia. *USP cede a reivindicação de invasores*. Matéria. Folha de S. Paulo, São Paulo, 30 de junho de 2007, pp. C7.

Revista Pesquisa Fapesp

- MARQUES, Fabrício. *Academias da Internet*. Revista Pesquisa Fapesp, nº 134, São Paulo, abril de 2007.

VÍDEOS

- TASSARA, Marcello G. *O Brasil, os índios e finalmente, a USP* (imagem em movimento/vídeo). ECA/USP. 1988.

LIVROS

- BOBBIO, N. *Os intelectuais e o poder*. São Paulo, Unesp, 1997.

- CAMPOS, Ernesto de Souza. *História da Universidade de São Paulo*. São Paulo, Edusp, 2004 (edição fac-similar da original, de 1954).

- CANFIELD, Bertrand R. *Relações Públicas: princípios, casos e problemas*. Trad. de Olívia Krahenbuhl. 2ª ed. São Paulo: Pioneira, 1970.

- CARDOSO, Irene Arruda. *A Universidade da Comunhão Paulista*, SP, Cortez/Autores Associados, 1982.

- CASTELLS, Manuel. *La ciudad y las masas*. Sociologia de los movimientos sociales urbanos. Madrid, Alianza Universidad, 1986.

- Certeau, Michel de. *L'invention du quotidien: L'arts de faire*. Versão inglesa intitulada *The Practice of Everyday Life*.

- COMPAGNON, Antoine. *O demônio da teoria* (trad. C.P.B. Mourão). Belo Horizonte: Ed.UFMG, 1999.

- CRUZ, Rossan Reguillo. *La construcción simbólica de la ciudad: sociedade, desastre e comunicación*. Universidad Iberoamericana/Iteso, 2ª edição, 2005.

- DARNTON, Robert. *O Beijo de Lamourette* (trad. D.Bottmann). São Paulo: Companhia das Letras, 1990.

- GASPARI, E. *A ditadura escancarada*. Cia das Letras, 2ª edição. São Paulo, SP, 2002.

- KUNSCH, Margarida M. Krohling. *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada*. Edição revista, ampliada e atualizada. São Paulo: Summus, 2003.

- MARTIN, Jesús A. Martínez. *Lectura y lectores en el Madrid del siglo XIX*. Madrid: Consejo Superior de Investigaciones Científicas, 1991.

- MARTINS, Leandra Rajczuk (organizadora). *Boletim 1000 da Agência USP de Notícias*. Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, 2002.

- MEDINA, Cremilda. *Comunicação para a Cidadania: Plano Estratégico para o Sistema de Comunicação Social da Universidade de São Paulo*. Coordenadoria de Comunicação Social (CCS), Escola de Comunicações e Artes (ECA) da Universidade de São Paulo (USP). São Paulo, 2003.

- MEDINA, Cremilda. *O Signo da Relação: Política de Comunicação Social – Projeto 2000*. Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Universidade de São Paulo (USP). São Paulo, 2000.

- MORIN, Edgar. *O problema epistemológico da complexidade*. Lisboa, Publicações Europa-América, s/d.

- MOSCOVICI, Serge. *Representações Sociais: Investigações em Psicologia Social*. Petrópolis, Editora Vozes, 4ª edição, 2003.

- Nielsen, Jakob. *Projetando Websites*. Editora Campus, 6ª edição, São Paulo.

- OBA, Rosana. *Universidade de São Paulo: seus reitores e seus símbolos*. Edusp, São Paulo, 2006.

- SANTOS, Boaventura de Souza. *Introdução a uma Ciência Pós-Moderna*. Rio de Janeiro, Graal, 1989.

- SERRES, Michel. *Le réseau de communication: Penélope*. Paris, Hermes Communication, 1968.

TESES E DISSERTAÇÕES

- FARIA, Marcelo Oliveira de. *Privatização da Cidade Universitária “Armando de Salles Oliveira”*. Dissertação de Mestrado defendida na Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas (FFLCH). USP, São Paulo, 2001.

ARTIGOS

- AB’SABER, Aziz Nacib. *O campus e a metrópole*. In: Revista da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1986.

- COMPAGNON, Antoine. *Leitura*. In: Enciclopédia Einaudi v.11 (Oral/Escrito) (trad. T. Coelho). Lisboa: Imprensa Nacional/Casa da Moeda, 1987.

- CATANI, Afrânio Mendes. *A USP e a educação superior brasileira: dilemas e perspectivas*. In: Educação e Linguagem. São Bernardo do Campo, SP, v.7, n.10, pp. 150-167, julho/dezembro de 2004.

- CULICOVER, P. *Autonomy, predication and thematic relation*. Syntax and Semantics, 21:37-60, 1988.

- EMÍLIO, Daulins Rêni. *Uma análise econométrica dos determinantes do acesso à Universidade de São Paulo*. In: Pesquisa e Planejamento Econômico. Rio de Janeiro, v. 34, n.2, pp. 275-305, agosto de 2004.

- ERICKSON, Frederick. *Metodos cualitativos de investigacion sobre la enseñanza*. In: WITTRUCK, M. C. (org.). *La investigacion de la enseñanza, II. Métodos cualitativos y de observacion*. Barcelona, Ediciones Paidós, 1989.

- GARCIA, Vicente Romano. *Ordem cultural e ordem natural do tempo*. Centro Interdisciplinar de Semiótica da Cultura e da Mídia. São Paulo, 2002.

- GRANDI, Roberto. *La comunicazione pubblica: teorie, casi, profili normativi*. Carocci, Roma, 2002.

- HANSEN, João Adolfo. *Autor*. In: JOBIM, J. L. (org.). *Palavras da crítica: tendências e conceitos no estudo da literatura*. Rio de Janeiro, RJ, Imago, 1992.

- KATINSKY, Júlio Roberto. *Considerações sobre a Imagem da Universidade*. In: USP e sua identidade visual. USP, São Paulo, 1996.

- LYONS, Martyn. *A História da Leitura de Gutenberg a Bill Gates*. In: LYONS, Martyn e LEAHY, Cyana. *A palavra impressa: Histórias da leitura no século XIX* (trad. C. Leahy). Rio de Janeiro: Casa da Palavra, 1999.

- MOTOYAMA, Shozo. *O saber na sociedade: a Universidade de São Paulo em três tempos*. In: USP 70 anos: imagens de uma história vivida. São Paulo: Edusp, 2006.

- SALIBA, Elias Thomé. *As imagens canônicas e o ensino de História*. In: SCHMIDT, M. A., CAINELLI, M. R., FALCÃO, A. R. e BRUZZO, C. (orgs.). *III Encontro Perspectivas do Ensino de História*. UFPR/Aos Quatro Ventos, Curitiba, PR, 1999.

- SALIBA, Elias Thomé. *Experiências e representações sociais: reflexões sobre o uso e o consumo das imagens*. In: BITTENCOURT, Circe (org.). *O saber histórico na sala de aula*. São Paulo, Contexto, 1997.

PALESTRAS E CONFERÊNCIAS

- ABUD, Kátia Maria. Conferência proferida durante o *II Seminário Ciência e Sociedade: Mediações Jornalísticas*, Estação Ciência, Universidade de São Paulo, dezembro de 2004.

- DERCKHOVE, Derrick. Palestra realizada em 9 de novembro de 2007, no Centro de Pesquisa da Opinião Pública da Escola de Comunicações e Artes (ECA), com apoio do Consulado Geral do Canadá em São Paulo.

RELATÓRIOS

- CORRÊA, Elizabeth Saad. *Comentários sobre o Portal da USP*. Escola de Comunicações e Artes (ECA) da Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, 2001.

- KWASNICKA, Eunice Lacava. *A Universidade de São Paulo: Subsídios para uma Avaliação*. São Paulo, Universidade de São Paulo, 1985.

- NIELSEN/NetRatings. Pesquisa de acessos ao Portal da USP. São Paulo, 2001.

- PROENÇA, José Luiz, *A Universidade na adversidade: a cobertura da Folha de S. Paulo na greve de 2004*. Relatório de Pesquisa. Universidade de São Paulo, Escola de Comunicações e Artes, Departamento de Jornalismo e Editoração. São Paulo, 2005.

- SERSON, Paulo. *Roteiros turísticos na Cidade Universitária*. Centro de Visitantes/Divisão de Informação, Documentação e Serviços Online (Dvidson) da Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Universidade de São Paulo (USP). São Paulo, 2004.

- VIEIRA, Antonio Hélio Guerra. *Conceitos sobre a USP*. USP, 1992.

ANEXOS

ANEXO 1

Evolução, entre os meses de julho a outubro de 2006, do atendimento no canal Fale com a USP, incluindo o atendimento telefônico e presencial (no balcão do Centro de Visitantes).

Todos os dados de julho e agosto se referem a testes feitos no período pré-implantação da ferramenta de gerenciamento Direct Talk, em 16 de outubro de 2006.

	Julho/06	Agosto/06	Setembro/06	Outubro/06	Consolidado
Interactive (chat)	95	154	131	120	500
Mail Manager (e-mails respondidos)	706	933	774	885	3.298
Phone	852	861	988	1.247	3.948
Total	1.653	1.948	1.893	2.252	7.746

ANEXO 2

NORMAS DE FUNCIONAMENTO DA CODAC (29 de janeiro de 1974)

“Esta Diretoria, em cumprimento ao artigo 2º. da Portaria 163, de 4 de dezembro de 1973 p.p., vem apresentar sugestões para as normas de funcionamento do ‘Posto de Informações’”:

Finalidades: *a) O Posto de Informações deve constituir uma unidade avançada da Divisão de Relações Públicas a qual competirá prestar: informações sobre a localização, no Campus de São Paulo, de Institutos, Órgãos, serviços, eventos e pessoas para o que poderá entrar em contato telefônico com os mesmos a fim de que tais informações sejam exatas e atualizadas; b) São também suas atribuições funcionar com recepcionistas de grupos da comunidade que desejarem percorrer o Campus com o propósito de conhecê-lo e cujo nível não requeira um atendimento de nível protocolar.*

Horário: *a) Atendendo as finalidades que são previstas para o Posto de Informações consideramos que o mesmo deve ter regularmente os seguintes horários: - dias úteis - 7:30 h às 21:00 h ininterruptamente. - sábados, domingos e feriados - 8:30h às 17:00h ininterruptamente, b) Horários especiais poderão ser estabelecidos em razão de acontecimentos extraordinários no Campus.*

Funcionários: *a) a chefia do Posto de informações será exercida pelo Chefe da Seção de Recepção, a quem caberá responder pelo rigoroso cumprimento dos horários e perfeita execução dos serviços que lhe competem, b) Tratando-se de serviço em horário corrido com período superior a 8 horas, deverá o Posto ter turnos com um plantonista e um auxiliar; c) Funcionários para atender a limpeza ou contratação de*

serviços específicos deverão ser previstas; d) Um atendimento com serviço de café deverá ser entrosada com o setor de transportes e copa de outra divisão da CODAC ou mesmo da Universidade, um vez que julgamos contraproducente um serviço dessa natureza só para o Posto de Informações.

Moveis, Utensílios e Equipamentos - Material Informativo: *a) Um orçamento deverá ser efetuado para recolocar em condições o Posto de Informações, por razões óbvias referente à apresentação que um setor dessa natureza requer; b) Para o atendimento de visitas dos grupos, manterá o Posto contacto com a chefia da Seção de Recepção para obter o concurso do ônibus (que está em vias de ser entregue para a Divisão de Relações Públicas), a critério dessa chefia; c) A chefia de Recepção deverá propiciar material informativo impresso ao Posto de Informações são típicas das Relações Públicas e Turismo, sugerimos sejam oferecidas oportunidade de estágios a esses setores da E.C.A., para treinamento, através do qual poderá ser ampliado o rendimento do Posto de Informações, e o melhor nível técnico de seu trabalho; b) Caberá aos Funcionários e Estagiários do Posto de informações colaborem com as recepções outras, da alçada direta do chefe da Seção de Recepção e mesmo da Assessoria de Relações Públicas do Gabinete.”*

ANEXO 3

NORMAS PARA FUNCIONAMENTO DO POSTO DE INFORMAÇÃO – CUASO

Da finalidade: O Posto de Informação da CUASO tem por finalidade esclarecer e orientar o público em geral e se dirige ao 'campus', prestando informações sobre a localização de Institutos, Órgãos, Eventos e Pessoas.

Do horário: *O atendimento será feito nos seguintes horários: a) Dias úteis - das 07:30 às 19:30 horas, ininterruptamente,. b) Sábados, domingos e feriados - das 08:30 às 14:00 horas ininterruptamente; c)Acontecimentos extraordinários terão horários especiais a serem estabelecidos.*

Do funcionamento: *1 - A supervisão do Posto de Informação será exercida pela Diretoria da Divisão de Atividades Auxiliares, a quem caberá responder pela perfeita execução dos serviços prestados. 2 - O Posto de informação contara com 03 recepcionistas. 3 - As recepcionistas se reportarão diretamente a Diretoria da Divisão de Atividades Auxiliares. 4 - Ficará a critério da Diretoria organizar rodízio e o horário de trabalho das recepcionistas. 5 - Nenhuma recepcionista poderá trabalhar sem o uso do crachá em que constará o seu nome. 6 - No local de recepção do Posto de informação não será permitida a permanência de pessoa estranha ao serviço, nem mesmo parentes ou conhecidos das recepcionistas, ficando a Diretoria responsável pelo cumprimento dessa exigência.. 7 -Não será permitido guardar volumes ou malas no Posto de informação, sendo responsabilizado a Diretoria pela infração desta determinação. 8 - As recepcionistas em exercício terão horário rodízio para os dias de plantões nos sábados, domingos e feriados. 9 - As recepcionistas terão direito a uma ou*

mais folgas extras, quando convocadas para prestarem serviços especiais, que não poderão ser gozadas quando escaladas para plantões de fim-de-semana (sábado, domingo, feriado e ponto facultativo).

São atribuições das recepcionistas: a) permanecer no Posto de Informação para atendimento de quaisquer tipos de informações ligadas à área de seus serviços, orientando o público, encaminhando-o, caso necessário, aos meios disponíveis de transportes e atendendo-os nas emergências que se apresentarem; b) atuar nos locais de recepção com a autoridade e consciência de legítimos representantes da PCO; c) distribuir aos interessados cartazes e folhetos elaborados pela PCO e outros órgãos, fornecendo, quando solicitados, informes complementares.

Para as providências que transcenderem a esfera de competência das recepcionistas, as mesmas deverão comunicar-se com a Diretoria, que dará a orientação cabível, para cada caso.”

ANEXO 4

QUESTIONÁRIO – CENTRO DE VISITANTES DA USP 2006

01 – Qual o motivo de sua visita à USP hoje?

- (1) Bibliotecas/estudo **12**
- (2) Concursos públicos **4**
- (3) Cursos de extensão (pré-vestibulares, de idiomas, computação, gratuitos, etc) **17**
- (4) Estudante estrangeiro **1**
- (5) Eventos e notícias (Jornal da USP e folders) **16**
- (6) Graduação **6**
- (7) Informações institucionais **10**
- (8) Museus/lazer **12**
- (9) Não relacionada com a USP **8**
- (10) Pós-graduação **10**
- (11) Serviços de Saúde **10**
- (12) Vestibular/transferências **6**
- (13) 3º idade **20**

02 – Algum meio de comunicação motivou sua visita à USP hoje?

- (1) Folheto/folder **6**
- (2) Guia de turismo **4**
- (3) Indicação de amigos/parentes **21**
- (4) Internet **11**
- (5) Jornal/Revista **9**
- (6) Outdoor **1**
- (7) Televisão/Rádio **1**
- (8) Não, nenhum meio de comunicação motivou minha visita à USP hoje. **79**

03 – Com que frequência você vem ao Centro de Visitantes da USP?

- (1) mais de 1 vez por semana **5**
- (2) 1 vez por semana **4**
- (3) 2 a 3 vezes por mês **8**
- (4) 1 vez por mês **5**
- (5) menos de uma vez por mês **14**
- (6) 1 vez por ano **11**
- (7) menos de 1 vez por ano **18**
- (8) esta é a minha primeira visita ao setor **65**

04 – O que você mais valoriza durante um atendimento?

- (1) Correção, coerência e clareza na informação prestada **56**
- (2) Cordialidade/simpatia no atendimento **47**
- (3) Rapidez e eficiência na resposta **19**
- (4) Facilidade de encontrar o espaço de atendimento ao usuário **7**

05 – Em relação ao Centro de Visitantes da USP, como você avalia:

	Ótimo	Muito Bom.	Bom	Regular	Ruim
Atendimento	19	8			
Acesso ao setor (fácil de achar?)	14	7	3	1	
Tempo de espera	21	3	1		
Disponibilidade de informações	18	4	2	1	
Estrutura do setor (mobiliário)	9	10	4	2	

06 – Qual o principal campo de atuação desta Universidade?

- (1) Ciência e tecnologia **40**
- (2) Cultura e Lazer **11**
- (3) Educação **53**
- (4) Patentes/Inovação **1**
- (5) Serviços para a comunidade **4**
- (6) Vestibular **16**
- (7) n.d.a. **16**

07 – Qual a principal contribuição da USP para:

- (a) a **Cidade** de São Paulo?
- (b) o **Estado** de São Paulo?

Cidade de São Paulo	Estado de São Paulo
Instrução para a população local.	Fomentação da qualidade do ensino no Estado.
transito	ciência
Formação de Profissionais	Formação de Profissionais
É um lugar que ensina cultura	um bem para o estado
ações para a comunidade	pesquisa científica
	ajudar mais jovens a conseguir fazer a faculdade
área verde	ensino
Melhores profissionais	Melhores universidades
Colaborar para o desenvolvimento social	Colaborar para o desenvolvimento social
Pesquisa	Nenhuma
Educação	Educação
Todas as áreas	
Boa qualidade de ensino	Oportunidade para todos
Formação para as pessoas	

Referência em pesquisa	Referência em pesquisa
Informar o paulistano publicamente	Qualificar a população
	Referência em pesquisa
Educação superior	Serviço a comunidade
Pensamento acadêmico	Educação
Ajuda a comunidade	Educação
Formação cultural e técnica	Referência em ensino qualificado
Projetos sociais	Desenvolvimento e tecnologia
Serviços para a comunidade, cultura e lazer	Educação, patentes, inovação e vestibular
Atualização	Atualização
Educação, ciência e tecnologia	Educação, ciência e tecnologia
Área verde	Centro de estudos
Desenvolvimento de pessoas	Reconhecimento
Área de lazer	Pesquisa científica
Educação	Educação
Transferência de ciência	Tecnologias atuais
Ciência e tecnologia	
É um centro amplo de cultura	
Conhecimento, acesso à faculdade para a classe media	
Contribui para a formação acadêmica de alto nível	Idem
Ensino universitário de alto gabarito	Ensino universitário de alto gabarito
Conhecimento/educação	
Construção de conhecimento	
Formação	Formação
	Formação de profissionais
Espaço de lazer	Idem
Ensino e pesquisa	Ensino e pesquisa
Formação de bons profissionais	Idem
Formação universitária	Idem
Tudo	Tudo
Formação escolar	Ótima universidade
Formação em engenharia	
Contribuir para a inteligência do estado e do país	Idem
Ótima	Ótima
Cultura e educação	Inovação tecnológica
Conhecimento e pesquisa	Idem
Pesquisas	Pesquisas
Serviço a comunidade	Cultura e ensino
Educação	Educação
	Cultura, educação de qualidade
Agregar valores e conhecimento	Idem
Dar ensino de qualidade para todos	Idem

08 – Ocupação:

- (1) Servidor público **11**
- (2) Trabalhador da iniciativa privada **17**
- (3) Autônomo/profissional liberal **35**
- (4) Professor/Docente **17**
- (5) Empresário **4**
- (6) Dona-de-casa **4**
- (7) Estudante **25**
- (8) Outro **17**

09 – Como você chegou ao campus?

- (1) Veículo próprio **76**
- (2) Ônibus **25**
- (3) Trem **8**
- (4) Metrô+Ônibus **8**
- (5) Táxi **2**
- (6) A pé **10**
- (7) Outro **2**

10 – Sexo:

- (1) Masculino **79**
- (2) Feminino **52**

11 – Idade

- (1) Até 14 anos
- (2) De 15 a 18 anos **9**
- (3) De 19 a 25 anos **26**
- (4) De 26 a 34 anos **29**
- (5) De 35 a 50 anos **34**
- (6) De 51 a 59 anos **13**
- (7) Acima de 60 anos **20**

12 – Formação Escolar:

- (1) nenhuma
- (2) ensino fundamental (1º grau) incompleto **1**
- (3) ensino fundamental (1º grau) **4**
- (4) ensino médio (2º grau) incompleto **8**
- (5) ensino médio (2º grau) **22**
- (6) ensino superior incompleto **20**
- (7) ensino superior **43**
- (8) pós-graduação (MBA/especialização, etc) **14**
- (9) pós-graduação (mestrado/ doutorado) **15**

13 – Renda familiar mensal:

- (1) Até R\$ 350,00 **2**
- (2) De R\$ 350,01 a R\$ 500,00 **3**
- (3) De R\$ 500,01 a R\$ 1.000,00 **17**
- (4) De R\$ 1.000,01 a R\$ 2.000,00 **33**
- (5) De R\$ 2.000,01 a R\$ 3.500,00 **33**
- (6) De R\$ 3.500,01 a R\$ 5.000,00 **18**
- (7) Acima de R\$ 5.000,00 **22**

Outras observações:

QUESTIONÁRIO – FALE COM A USP 2006

01 – Qual o motivo de sua visita ao Portal da USP hoje?

- (1) Bibliotecas/estudo **28**
- (2) Cursos de extensão (pré-vestibulares, de idiomas, computação, gratuitos) **35**
- (3) Estudante estrangeiro **3**
- (4) Eventos e notícias **17**
- (5) Graduação **19**
- (6) Museus/lazer **2**
- (7) Outros **62**
- (8) Pós-graduação **26**
- (9) Serviços de Saúde **16**
- (10) Vestibular/transferências **28**
- (11) 3º idade **5**

02 – O que você mais valoriza durante um atendimento online?

- (1) Correção, coerência e clareza na informação prestada **60**
- (2) Cordialidade/simpatia no atendimento **26**
- (3) Rapidez e eficiência na resposta **96**
- (4) Facilidade de encontrar o espaço de atendimento ao usuário **49**

03 – Em relação ao Fale com a USP, como você avalia:

	Ótimo	Muito Bom.	Bom	Regular	Ruim
Atendimento	59	41	65	19	8
Acesso ao Fale com a USP (fácil de achar?)	52	43	81		14
Tempo de espera	39	41	69	31	12
Disponibilidade de informações	47	35	66	26	14
Estrutura do Fale com a USP (layout)	57	33	70	24	10

04 – Qual o principal campo de atuação desta Universidade?

- (1) Ciência e tecnologia **72**
- (2) Cultura e Lazer **5**
- (3) Educação **76**
- (4) Patentes/Inovação **2**
- (5) Serviços para a comunidade **33**
- (6) Vestibular **31**

(7) n.d.a. **12**

05 – Sexo:

(1) Masculino **90**

(2) Feminino **141**

06 – Idade

(1) Menos de 7 anos

(2) De 7 a 14 anos **2**

(3) 15 a 18 anos **47**

(4) De 19 a 25 anos **60**

(5) De 26 a 34 anos **50**

(6) De 35 a 50 anos **59**

(7) De 51 a 59 anos **12**

(8) Acima de 60 anos

07 – Formação Escolar:

(1) nenhuma

(2) ensino fundamental (1º grau) incompleto **2**

(3) ensino fundamental (1º grau) **6**

(4) ensino médio (2º grau) incompleto **24**

(5) ensino médio (2º grau) **64**

(6) ensino superior incompleto **52**

(7) ensino superior **42**

(8) pós-graduação (MBA/especialização, etc) **20**

(9) pós-graduação (mestrado/ doutorado) **21**

08 – Renda familiar mensal:

(1) Até R\$ 350,00 **21**

(2) De R\$ 350,01 a R\$ 500,00 **25**

(3) De R\$ 500,01 a R\$ 1.000,00 **34**

(4) De R\$ 1.000,01 a R\$ 2.000,00 **48**

(5) De R\$ 2.000,01 a R\$ 3.500,00 **43**

(6) De R\$ 3.500,01 a R\$ 5.000,00 **29**

(7) Acima de R\$ 5.000,00 **31**

09 – O que a USP representa para você?

O ensino público de São Paulo.
Uma grande Universidade.
Um sonho.
Meu sustento familiar.
Um sonho de ingressar um dia nesta universidade.
Maior centro de ensino e preparo de profissionais e professores na América Latina.

<p>A\\C:SETOR DE MEDICINA E SAUDE. Assunto: solicitação de doctos/ajuda. Solicito desta renomada Faculdade documentação, livretos, informações sobre os seguintes assuntos, o que são e, como são adquiridos e, quais consequências eram para a pessoa? Em tempo, os assuntos são: Radiculopatia de raízes nervozas; Polimialgia; Artrose; Osteoartrose; Protusão discal em c4 a c7; Hernia discal em l5-s1; Tendinite; Síndrome do túnel do carpo; Radiculopatia de raízes nervozas de c6; Poliartralgia; Polineuropatia motora; Hemangioma; Ler/Dort; Lesão por acidente de trabalho; Osteomuscular. Quais são lesões por esforço repetitivo? Existe alguma listagem das doenças reconhecidas como Ler?Quais? Quais as dort? Gostaria de solicitar que enviem para o endereço abaixo as informações solicitadas: R. Magno de Carvalho -179, Edson Passos Mesquita, RJ, Cep: 26.240-470, A/C: Jeronimo Leandro - Pesquisador. OBS: NÃO TENHO MICRO E ESTOU USANDO EMPRESTADO; AQUI NO RJ., É TOTAL DIFICULDADE PARA CONSEGUIR ESTAS E OUTRAS INFORMAÇÕES. RESIDO NA BAIXADA FLUMINENSE.</p>
Nada.
Legal interessante quando não.
Para mim a USP representa a melhor universidade pública do Estado de São Paulo.
Uma instituição de ensino que eu quero prestar.
Para mim que sou do estado de Mato Grosso representa um ótimo caminho para o povo brasileiro.
Uma Universidade a serviço da sociedade.
A melhor instituição de Ensino do país, um aluno formado na USP as portas do mercado ficam sempre abertas além do respeito e conceito desta entidade.
Um sonho.
Confiança e credibilidade.
Oportunidade de aprimorar meus estudos.
Pesquisa de ponta e educação.
Centro de Excelência em Tecnologia de Engenharia.
A qualidade do estudo, o caminho para o futuro.
Serviço de qualidade não é só para a classe A e B mas principalmente para a classe C, D e E que são as que não tem acesso a um atendimento de qualidade na rede pública.
A USP representa um centro de irradiação para o País de cultura, educação, ciência. Ou, em uma palavra, de civilização, na mais radical interpretação do conceito, atrelado ao de humanização. Por isso, creio que seja uma instituição que deva ser defendida por todos, independentemente de terem sido alunos ou não.
Meu sonho de estudante. Gostaria muito de poder voltar a estudar. Morei 8 anos fora do país e agora quero realizar o meu sonho.
Uma ótima instituição.
Respeito-a como a maior e melhor Universidade do país.
O inferno é melhor que a USP, tenho certeza.
Uma Universidade à serviço da comunidade.
Estudo, pesquisa e ajuda a comunidade.
Cultura, preparação para o profissional de amanhã. Pena que a USP que deveria ser Universidade de pessoas que não podem pagar é a Universidade dos RICOS e MILIONÁRIOS.
Uma faculdade muito exemplar.
A oportunidade que ela nos propociona com seus cursos e concursos etc. Sei que não é fácil mas o que é sou percistente naquilo que quero, já participei de varios vestibular e não tive exito, mais não desistirei até ter alcansado meu ojetivo.
Uma referência para o crescimento sustentável do Estado e da comunidade, através de seus serviços de utilidade pública democrática.
Bem , USP presta informações desde vestibulares e pesquisas de campo, tecnologia, notícias e eventos.

Sinônimo de Educação, Cultura, Tecnologia, Pesquisas e esperança de um Brasil sem analfabetos ou semis...
Uma oportunidade para melhorar a qualidade de vida da minha filha, que tem apenas dois anos e tem diabetes.
Representa local de educação, pesquisa e fonte de conhecimento, ciência e cultura.
Um nada. Faculdade que vive em greve como chegou a esse ponto.
Ensino forte, tradição e reconhecimento do mercado.
Referência acadêmica nas áreas exatas, biológicas e humanas.
Um espaço onde o conhecimento chega primeiro...
A esperança de um futuro melhor para muitos brasileiros.
Representa um campo de educação e lazer. É uma ótima escolha de vestibular. Por isso que eu estou querendo estudar ai. É disso que o nosso Brasil precisa, de pessoas que tem um ideal, de idealizar as pessoas. Continue assim e bola pra frente e ensina mais gente.
Representa uma universidade que por ser muito disputada, denota o valor e a qualidade que tem!
Uma universidade ótima.
Uma Universidade reconhecida e que trabalha para honrar o nome conquistado. Além disso, uma instituição onde pretendo me graduar.
Um marco da pesquisa e prática da medicina.
Uma alternativa de melhoria de qualidade de vida para a sociedade.
Uma instituição que visa o ensino em primeiro lugar.
Um meio de pesquisa e exemplo pois atende muito bem e simplifica.
Uma grande escola, que poderia ajudar a realizar meu sonho de fazer faculdade de enfermagem.
Um centro de pesquisas.
Uma empresa séria e importante.
Uma porta aberta para a realização de sonhos de muitos...
Importante, para o maior desenvolvimento de pessoas, e como acredito.... sempre deixar que isso deixa reflexos atuante nas questões \"sociais\"!
É um símbolo de qualidade.
Um acesso difícil... Muito fechada...
Inovação. Fonte segura de informação.
Uma das maiores Universidade do país Brasil.
Uma ótima universidade.
Bom ela representa para uma das universidades mais boas do brasil.
Serviços para a comunidade.
A USP representa a oportunidade de contato com novas culturas e com a pesquisa em nível superior. Quase todo o meu tempo é dedicado para as atividades da graduação.
Uma das mais concorridas, e difícil de ingressar. Principalmente nos cursos de pós graduação, que me falaram só entra se for indicado por alguém daí de dentro. Acho um absurdo, pois a USP é pública. E a divulgação dos cursos são restritos.
Uma casa, uma família, que eu ainda não faço parte, mas luto a cada dia para conseguir uma vaga, pois os únicos que tem oportunidade são os ricos, pois fazem vestibulares 2 ou 3 anos e passam nas provas, e enquanto nós que não temos com pagar não podemos ser uma pessoa na vida por falta de oportunidades. Creio que essa universidade deveria ter apenas as pessoas carentes, que não pode pagar seus estudos, e os de classe mais elevado tiram nossa vez. Na maioria dos casos os pobres cursam faculdades pagas e os ricos naquelas que veriam ser dar mais chances para os que não tem condições financeiras. Quando quiserem entre em contato comigo ficaria lisongeadada. Sem mais... Cristina Souto.
Interatividade.

Uma Universidade de conceito.
A melhor e mais renomada universidade, onde realmente podemos sair preparados para exercer a profissão escolhida.
Ensino e educação.
Tudo! Eu sempre quis estudar nela.
Sempre que precisei para minha filha fui muito bem recebida.
Sucesso um novo olhar para futuro brilhante...
Uma universidade de \ "peso\"mas a qe poucos têm acesso...
Prá mim quando meu sobrinho precisou, foi atendido.
Um orgulho de, no Brasil, existir uma Universidade dessa categoria.
Uma instituição que prepara o homem para o futuro.
O que eu realmente quero da USP se há alguma possibilidade de fazer implante nos dentes e pláticas nas pernas por favor me responda neide.candida@ig.com.br obrigado deus abençoe.
Universidade, que procura ajudar pessoas, de baixa renda.
Uma instituição de pesquisa de renome acho que mundial. Realmente se não fosse tão difícil pretenderia fazer meu mestrado na USP é um currículo inquestionável.
Um exemplo.
Tudo, porque meu pai trabalha ai na USP.
O referencial de um ótimo estudo. Do ser ... Que todos nós aspiramos atingir um dia.
É um canal muito bom para pesquisas principalmente para leigos como eu, mas gostaria que fosse mais fácil o acesso à pesquisa.
Uma grande universidade, onde forma profissionais capacitados, para concorrer com a globalização.
Uma oportunidade de emprego, gostaria de saber quando vai ter concurso público.
Alto desempenho no ensino e pesquisa.
Um sonho que todos almejam.
Oportunidade de cursar uma das melhores universidades estaduais.
Conhecimento, cultura, patamar...
Uma das faculdades mais conceituadas no Brasil, um desejo de muita gente de poder estudar e/ou até conhecer a USP.
Um referencial em estudos e desenvolvimento de produtos e serviços à comunidade.
Um futuro. Uma melhor qualificação no mercado.
Um sonho! Entro sempre aqui, meu sonho é passar em odonto em Bauru!
Simplesmente a melhor universidade do das américas e uma das melhores do mundo todo, incomparável, invejável, representa o desenvolvimento da ciência, tecnologia, educação e cultura. Ass.: Guilherme Henrique de Oliveira
Fracasso absoluto, incompatível com o mundo educacional atual, liderado por Cambridge, Oxford e Harvard. Esta universidade apenas é útil para distribuir milhares de diplomas de ensino superior sem valor para o mundo acadêmico.
Uma das melhores faculdades que eu já conheci...
A USP é a melhor universidade do nosso país e por isso devemos valorizá-la.
Uma instituição que só entra filinho de papai gente influente com grana e que pode pagar uma faculdade particular e só estão tomando o lugar de pessoas de baixa renda que deveria esta fazendo curso graduado em universidade pública, afinal em título a USP é para quem não pode pagar não é??? pelo menos em teoria pois na pratica não é o que funciona.
O melhor do educacional.
Uma faculdade modelo. Digamos assim. Todo mundo que entra na usp custe o que custa. E vim ao site justamente procura os cursos oferecidos e não achei nem um link ligado a isso .

Superioridade a todas as universidades do Brasil.
Um sonho, e o caminho que eu desejo seguir e encontrar.
Representa uma grande importância para a sociedade, cujo oferece trabalhos de capacitação, em atendimento ao público.
Uma Universidade requisitada e muito bem administrada, e estudar na USP é o sonho de qualquer estudante.
Futuro.
Representa o meu futuro!
Ensino com a melhor qualidade, mas deveria ter acesso as pessoas que realmente querem estudar e não tem condições financeiras e na realidade não é o que vemos.
Um ótimo estudo para eu ser alguém na vida, e crescer profissionalmente.
Tudo.
Referencial de ensino profissional e pesquisa.
Tudo.
Seleção insatisfatória dos alunos de graduação.
Uma referência na área de pesquisas em nível nacional.
Uma luz no fim do túnel. Sou profa. públ. aposentada (colocação de prótese total Q.D. no HC/SP) e com 'ALTA' no INSS de Itapeva/SP, antes da cirurgia, pois não havia vagas 1995, o Laudo do HC/SP não valeu, Públic. DO/SP, perícia do DPME/SP, me afastando por 365 dias, tbem. não valeu (para INSS, a opinião do estado não vale para a UNIÃO) P.S.: -NEM A DO HC/SP. Me perguntaram :- Por que eu não comprei um laudo, com data atualizada?... aqui em Itapeva/SP, custa no máximo meia consulta. Publiquei o ocorrido nos jornais da região, esperando que alguma autoridade me ajudasse. PASMEN..., um vereador CARDIOLOGISTA, CONCEDEU 'VOTO DE DESAGRAVO', ALEGANDO QUE OS COLEGAS SÃO IDÔNEOS (eu nunca vi esse cardiologista)-ELE AGIU COMO COLEGA OU COMO COMPARSA? CREMESP:-HOMOLOGOU DENÚNCIA E ARQUIVOU.-CFM/DF:-ARQUIVOU POR UNANIMIDADE. PEDI PERÍCIA INTERNACIONAL, TODOS ME IGNORAM. PARA OS PERITOS DO INSS DE ITAPEVA/SP, EU OPEREI COM DOIS ANOS PARA FICAR MAIS TEMPO NO COLO (NASCI MAU CARÁTER).
Preciso resgatar minha auto-estima, aumentar minha renda para manter o meu filho na Unesp de Guaratinguetá/SP- terceiro ano. Me ajude a fazer o projeto. Obrigada. Desculpe o desabafo.
Exemplo de entidade de ensino.
Novas oportunidades.
Uma universidade pública inacessível para o público em geral. A comunidade não tem amparo da USP e seus alunos são alienados, não têm qq atuação social.
Ela representa o lugar ideal, perfeito; onde o meu futuro está neste lugar. E pretendo assim correr atrás do meu sonho que é a USP.
Neste instante esperança.
Uma grande universidade.
Acredito que é uma instituição séria voltada para o conhecimento de estudos e pesquisa.
Oportunidade de saber e de ser atendido, ainda que como uma "cobaia". Quero dizer, um jeito de os alunos aprenderem fazendo e vendo os professores e mestres fazendo.
Um sonho, que quero que se torne realidade!!!
Centro de conhecimento científico.
Um órgão, comprometido com o sistema educacional deste país.
Uma ótima faculdade.
Uma escola querida, mas que não foca as humanidades. Parece estar direcionada para as áreas que o sistema capitalista privilegia.
O que não achamos em outros atendimentos médicos.
Um universo de cultura que ainda espero, todos possam usufruir mais do que hoje é possível.
Uma Universidade muito importante.

Uma oportunidade de crescimento intelectual.
Tudo.
Uma universidade eficaz.
Um ótimo estudo.
Uma potência em educação acadêmica!
Tudo o que eu sonhei em termos de Universidade, amo a USP...
Desde que não seja particular, uma ótima universidade.
Uma das melhores Universidades do Brasil.
Espaço significativo para formação de profissionais qualificado com qualidade para o mercado de trabalho; Espaço privilegiado de educação, ciência, pesquisa e tecnologia.
Uma grande Universidade de nome e atitude, além do respeito e seriedade.
Lo mejor.
Só mais uma universidade.
Um suporte para a população carente, uma direção, já que o Governo Federal resolveu por conta tomar posse da CPMF que diziam que era para a saúde.... Nós , povo carente, nunca vimos a cor desta CPMF, o que encontramos é filas, péssimo atendimento, pessoas mal humoradas, aparelhos quebrados, médicos sem qualificação nenhuma e etc...
Futuro, oportunidade.
Tradição.
A melhor universidade que se tem nos dias de hoje para se formar, estão d e parabéns realmente tem um ensino de ótimo qualidade e muito avançado realmente.
Representa uma universidade com vários preconceitos.
Uma universidade para toda a vida.
Um canal de pesquisa.
Um grande exemplo para a educação no Brasil.
Na verdade e a primeira vez que faço uma pesquisa sobre a mesma, mas nos esperamos que a cada dia seja ainda melhor. Pois preciso fazer uma consulta na biblioteca sobre o acervo, para alguns endereço de emails, fica sem abertura para se transmitir o que estou a procura, sem que haja um espaço livre e direto de comunicação. Atenciosamente - Ricardo Luis Hagen

Muito obrigado pela sua colaboração!

QUESTIONÁRIO – USP NOTÍCIAS 2006

01 – Que assunto você costuma ler com mais frequência no site de notícias do Portal da USP?

- (1) Cultura **40**
- (2) Esportes **3**
- (3) Ciência e tecnologia **56**
- (4) Cotidiano nos campi **30**
- (5) Saúde **22**
- (6) Política/economia **13**
- (7) Vestibular **25**
- (8) Educação **23**
- (9) Comportamento **8**
- (10) Universidade em foco (matérias sobre a USP) **78**

02 – O que você mais valoriza durante uma notícia online?

- (1) Qualidade do texto, coerência e clareza **83**
- (2) Tamanho do texto e apresentação (uso de imagens, vídeos e áudios) **23**
- (3) Relevância do tema **69**
- (4) Atualidade das informações **76**
- (5) Facilidade de encontrar a matéria **47**

03 – Em relação às notícias do Portal da USP, como você avalia:

	Ótimo	Muito Bom.	Bom	Regular	Ruim
Qualidade do texto	68	130	93	5	1
Tamanho do texto	48	84	154		7
Qualidade da arte	45	68	117	51	8
Relevância do tema	51	102	106	30	6
Atualidade das informações	72	104	71	37	7
Facilidade de encontrar a matéria	39	136		71	31

04 – Qual o principal campo de atuação desta Universidade?

- (1) Ciência e tecnologia **157**
- (2) Cultura e Lazer **10**
- (3) Educação **86**
- (4) Patentes/Inovação **3**
- (5) Serviços para a comunidade **17**
- (6) Vestibular **16**
- (7) Outras. Qual? **8**

Algo não bem definido
De forma geral todos.
Pesquisa
Pesquisas científicas.
Pesquisa
Como manter os ricos ricos.
Medicina e Tradução e Interpretação.
As 4 primeiras, variam na verdade com o foco de quem procura.

05 – O que a USP representa para você?

50% dos livros que leio e uma meta a cumprir que não é fácil...
Minha universidade que eu amo!
Centro de excelência e difusão de cultura.
Instrumento de desenvolvimento social, cultural e econômico para todo o país.
Educação de qualidade e compromisso com o conhecimento científico.
Uma imensa fonte de conhecimento explorada por poucas pessoas.
Integração entre cultura e educação.
A melhor Universidade do país. Uma grande instituição de ensino, geradora de cultura e produção científica.
A melhor universidade do país.
Um exemplo a ser seguido.
Local de estudo e desenvolvimento de pesquisas, atividades culturais e festas.
Uma ótima universidade, que ainda necessita de muitas mudanças...
Futuro, inovação, pesquisa.
Cultura e conhecimento.
Tudo
A USP possui papel fundamental nos âmbitos da educação superior, pesquisa e desenvolvimento, não só para o Brasil como para toda a América Latina.
Um ponto de formação, informação e atualização em certos assuntos.
A melhor Universidade do País.
A principal instituição produtora de conhecimento no continente.
Um símbolo de boa educação.
Um grande laboratório de experiências, uma formação acadêmica e científica sólida, um universo de diversidades e um espaço privilegiado para a produção do conhecimento, nas áreas mais variadas e a integração com a sociedade.
A USP representa toda a minha vida acadêmica, domindo praticamente todas as suas extensões.

Um lugar onde posso fazer pesquisa e me atualizar, apesar de possuir um site um pouco desatualizado com relação aos seus eventos.
Novidades científicas.
A USP representa a razão da minha realização acadêmica e profissional e a continuidade da minha ascensão social através do estudo e do trabalho dentro da universidade.
Deveria representar um paradigma.
Vida promissora.
Como funcionário aposentado a USP foi e continua sendo a minha vida.
Representa uma das melhores escolas do estado de São Paulo e por esse motivo uma das mais difíceis de cursar, sendo a mesma muito informativa.
Uma instituição autoritária e soberba. Com professores e alunos metidos. Donos da "verdade". Com pouco extensão. Mas detém grande relevância na produção de conhecimento.
Espaço para aperfeiçoamento, produção e disseminação do conhecimento.
Uma grande conquista.
Uma fonte de conhecimento. Busco acontecimentos/eventos/notícias relativas a música e arte.
Espaço do cidadão para ser usado pelo o mesmo.
A melhor universidade do país...
USP para mim, representa uma fonte de intelectualidade e nela que busco o meu lugar ao sol e sei que vou conseguir, não sei quando, mais volto atrás e vou conseguir o meu lugar.
Centro de referência em ensino e pesquisa.
Conhecimento, atualidade, cultura, lazer.
Uma Universidade que será uma ferramenta para que eu consiga alcançar o conhecimento que desejo e também uma vida melhor.
A maior e mais importante universidade de São Paulo.
O meu dia-a-dia. Toda a minha vida, de alguma forma, está relacionada com a USP: trabalho, saúde, cultura, lazer, prestação de serviços.
Um local em que se pode pesquisar e adquirir material relevante para a cultura e o conhecimento.
Meu ambiente de estudo e onde pretendo trabalhar algum dia.
O meio pra eu tentar "matar" a minha sede de conhecimento.
Por enquanto a única coisa que possuo na vida é minha vaga...
Um centro de excelência, assim como UNICAMP e UNESP.
A USP é a minha vida. Passo praticamente todo o meu dia na USP e tenho orgulho de pertencer a esta instituição. É através dela que terei a chance de melhorar de vida e construir o futuro que sempre sonhei. Só acho que no quesito segurança, a USP ainda precisa melhorar muito. Tem que colocar mais guardas, melhorar a iluminação e cortar as gramas...
Local que deve direcionar o conhecimento, ensino e pesquisa para as necessidades sociais da população.
Uma instituição de renome internacional, simplesmente excelente, portanto, valorizem-os!
Conhecimento, crescimento pessoal.
Qualidade de ensino.
Um grande passo para o futuro!
Pesquisa.

Excelência no ensino de todas as profissões e excelência na construção de novas teorias acerca de assuntos relacionados a qualquer área do saber humano.
Futuro.
Referência em conhecimento.
Um ótimo caminho para pessoas que ainda tem dúvidas em que área se formar, como eu que até pouco tempo atrás tinha dúvidas em que universidade me formar que agora já sei a universidade USP...
Gosto muito da faculdade, e creio que ela deva se focar em pesquisa e ciência.
Uma universidade de ponta das poucas capazes de produzir tecnologia.
Referência.
Qualidade reconhecida de ensino.
Melhor universidade do Brasil.
Educação / Pesquisa
Ciência
Uma das poucas instituições do país ainda apta a mudá-lo para melhor, se também se melhor organizar e atualizar algumas de suas áreas.
Uma universidade de excelência preocupada com a pesquisa a extensão universitária.
Um espaço de acontecimentos e informação, atualidades, mas que está distante da comunidade e de muitos estudantes (idem USP leste).
Meu trabalho e minha possibilidade de melhorar a sociedade em que vivo.
Estudo e trabalho, na EACH USP. Portanto, convivo com o ambiente uspiano diariamente.
Uma das melhores Universidades do país, apesar dos poucos recursos e das dificuldades, cumpre muito bem o seu papel de formar profissionais, pesquisadores e formadores de opinião. Possui professores de alto nível e com grande capacidade de passar conhecimento e de ensinar a aprender. Gosto muito desta Universidade, e gostaria muito que o governo olhasse com mais respeito para a Universidade e para o trabalho que ela desenvolve, trabalhando, não com medidas populistas, mas sim com trabalho eficaz que realmente melhore as condições de ensino e remuneração dos professores e funcionários desta digníssima instituição.
Uma universidade de muito prestígio e qualidade de ensino, um sonho para alunos de realmente querem um futuro melhor.
Uma evolução com o aprendizado voltado para comunidade como a proposta da USP Leste.
Uma instituição de ensino sem igual neste país, mas que necessita de mais fôlego e melhor amparo para poder fazer retornar à nossa sociedade o conhecimento gerado.
Conhecimento.
Apesar de estudar aqui, vejo a USP como uma "ilha" distante da comunidade e na qual as informações a respeito dela própria não circulam.
Uma universidade, que tem todo o potencial para ser MAIS reconhecida! Tanto nacional, quanto internacional.
Eu como funcionário, A USP representa a minha carreira e tudo de mais. Adoro trabalhar nesta UNIVERSIDADE e todos os bens que ela me traz para mim e para o Campis.
Uma conquista pessoal e um apoio importante.
O mais importante centro de formação e pesquisa da América Latina.
Muito mais que uma excelente Universidade, um local onde encontro respeito a sociedade e uma busca pela pesquisa para melhorar o país.
A USP é a universidade mais importante do país, muito completa em relação aos cursos e muito atenta à comunidade.

USP é a melhor de todas as universidades.
Uma das melhores universidade de São Paulo.
Uma das melhores faculdades do País.
Formação profissional (graduação, mestrado e doutorado).
Atualização profissional.
O maior centro de nível superior e o maior órgão do país voltado a área de pesquisa acadêmica.
A USP é uma Universidade Pública, no que tange ao significado real do título: passa conhecimento, produz tecnologias e inclui a sociedade. No entanto, ela ainda é falha ao que diz respeito à inclusão. Vide a porcentagem de alunos provenientes de escola particular ou a questão do conhecimento livre e aberto. Certamente, a USP carrega um nome respeitável, mas precisa acelerar o processo de constante evolução, acompanhando os anseios da sociedade que a sustenta.
Tudo.
Excelência em pesquisas científicas na maioria dos cursos oferecidos.
Uma universidade de ponta.
Muitas coisas que me proporciona em toda a minha rotina, quero fazer parte da USP, estudar e trabalhar um dia.
Tudo...além de me dar um bom ensino..abre as portas de trabalho..e isso eh muito bom.
Evolução
Um monte de coisas boas, mas que podem melhorar.
Um centro de referência.
Um local muito bom para se informar.
Uma universidade muito avançada e muito especializada.
Informação, atualização e pesquisa.
Oportunidade de fazer uma segunda graduação sem custos já que não tenho condições de fazer uma pós.
A USP é uma referência para mim.
Centro de referência em diversas áreas do conhecimento e um dos \"espelhos\" acadêmicos do Brasil para o exterior.
Credibilidade.
Uma universidade que prima pela qualidade do ensino, incluindo a pesquisa tecnológica, que oferece aos seus alunos.
Além de maior e melhor universidade, representa cultura, desenvolvimento e comprometimento com a sociedade.
Referência da ciência na sociedade brasileira.
Reflexão crítica em decadência.
Referência em formação de profissionais e entidade de inovação em ciência e tecnologia. É na universidade em que uma sociedade se estrutura para o desenvolvimento.
O avanço da qualidade no Ensino Superior em todos os campos da ciência além do seu aprimoramento em todos os níveis...
O melhor espaço de formação educacional e pesquisa do país.
Um portal aberto para o conhecimento e a integração social.
Grande Porta para o Mercado de Trabalho, conhecimento , cultura e educação.
A melhor universidade da América do Sul.
Não só uma boa universidade, mas tudo o que uma pessoa necessita para conhecer, aprender e pessoas que sabem valorizar o que tem e quer.

Centro de excelência educacional que forma um ambiente institucional no qual cultura, ciência e tecnologia são discutidas, de modo a propiciar a inovação constante de conceitos e técnicas, cujo reflexo pode ser percebido no âmbito geral da sociedade brasileira.
Qualidade.
Uma ilha de qualidade de vida em meio à hostilidade ambiental, cultural, social e econômica da metrópole.
Para mim uma oportunidade de vida. Gostaria que ela continuasse assim apesar da política contra a instituição superior pública.
Uma importante universidade brasileira.
Um poço de humanismo, cidadania e sabedoria.
Já estudei lá. Então, faz parte da minha vida pessoal e profissional.
Uma ponte entre o meu conhecimento e o que há de mais moderno no campo da Ciência e novas descobertas científicas.
Educação.
A melhor universidade do país.
Uma fonte de informações sobre todos os aspectos da vida.
Não sei como descrever.
A USP é a minha universidade, orgulho-me disso, e também é um centro que desenvolve pesquisas interessantes e importantes para a sociedade.
O cartão de visita de São Paulo.
Oportunidade de ampliação de conhecimento através de eventos gratuitos.
No começo, pensei que a universidade era para todos, os trabalhos, as pesquisas para comunidades e o bem de todos! mas isso não é bem verdade, existe mas pouco! representa apenas os interesses pessoais.
Um lugar onde se pode adquirir alto conhecimento. Uma instituição capaz. Um lugar par grande realizações.
Excelência em educação e pesquisa e conhecimento científico.
Uma instituição que no Brasil deveria ter muito mais, para dar oportunidade para todos nós.
Uma entidade muito respeitada e eu gostaria que os assuntos fossem voltados para o vestibular.
Um lugar almejado futuramente.
"Prefiro a Unicamp", pois é a primeira no mundo a desenvolver um combustível renovável que não agride o meio ambiente. Como a USP pode abrir um boletim de ocorrência contra um vestibulando que é pego colando, sendo que a universidade tem a famosa venda de vagas? A seleção para o ingresso deveria se basear em critérios sócio-econômicos também... Pois existem, concerteza, muitas pessoas que têm condições de pagar uma universidade particular de qualidade, mas não o fazem porque são mesquinhos. Prestei Física em 2007, mas tenho plena consciência de que pessoas que prestaram o mesmo curso que o meu poderiam pagar uma PUC. Por intermédio de informações de terceiros, o curso de física na PUC, depois da USP é o melhor do país, acredito. Sim, acredito que a USP é um centro de excelência, mas grande parte dos calouros sempre querem os cursos de maior renome e que poderão se gabar dele quando o concluírem. Por exemplo: Medicina, Engenharia, Direito... Uma comitiva de médicos cubanos, veio certa vez ao Hospital Albert Einstein para visitar e conhecer nossa "evolução em medicina". Disseram que estamos "na idade da pedra".

Conheço também uma pessoa que "comprou" uma vaga no ITA, inclusive é minha amiga. Não sei como se deu tal processo, mas acho ridículo. Não estou fazendo críticas contra USP, mas sou a favor do ingresso de calouros menos providos de créditos financeiros. Um cursinho pré-vestibular como o Anglo, que cobra um absurdo de mensalidade, faz com que existam alunos que estudem lá, mas não seria mais fácil ao invés de fazer tal cursinho pagar uma universidade particular? Somos iguais, todos devem lutar por um único meio que ainda está longe de ser justo. O vestibular. Pessoas bem providas financeiramente "tomam" vagas de pessoas menos favorecidas que poderiam ingressar na faculdade e demonstrar o potencial de esforço que portam. Ora, o ingresso de alunos da rede pública têm aumentado, mas quem garante que tal pessoa não irá fazer um cursinho pré-vestibular oneroso? E quem garante que tal pessoa não está estudando em uma escola pública apenas para obter os créditos do Inclusp? Devemos repensar e melhorar nosso sistema de avaliação, não apenas em nível universitário, mas desde a escola até à vida de vestibulando.

A USP é o meu futuro e o futuro deste país.

Referência nacional: padrão de alta qualidade no ensino.

Local de formação.

Interdisciplinariedade.

Ensino com qualidade.

Pesquisa avançada.

A USP é um centro de discussão do mundo feito por pessoas realmente interessadas em propor soluções aos problemas que todos somente visualizam.

Realização; trabalho; sustento familiar; satisfação; realização pessoal; sociabilidade; relações sociais; cultura e lazer; interação com áreas verdes.

Uma época de estudos proveitosa, prazerosa e inesquecível.

Um polo de educação.

Uma das faculdades mais importantes do Brasil, que formam profissionais qualificados e tenho orgulho de ter dito aula com alguns professores deste nível e espero ter a chance de me formar Mestre ou até Doutora pela USP.

O melhor e o pior em educação superior no Brasil.

Centro de excelência tecnológica e referência em pesquisa e desenvolvimento. A melhor universidade do Brasil, embora o acesso a alguns dos seus centros de estudo e pesquisas ainda não sejam muito facilitados.

Conhecimento.

Representa educação, um lugar onde tenho certeza que não se formam apenas bons profissionais mas sim cidadãos

A representação maior de uma qualidade decente de ensino superior.

A maior universidade do Brasil.

Local de excelência no ensino e pesquisa.

Minha vida, meu futuro. Fiz o PEC, e estou estudando no Maria Antonia, graças a Deus!

Eu como funcionário não tenho comentário.

Uma Universidade Pública de extrema importância para a comunidade.

Uma grande parcela da minha vida. É aqui onde eu estudo, trabalho e passo a maior parte do meu dia. A USP significa muito pra mim.

USP é o templo do conhecimento.

Uma referência na área de educação e pesquisa.

No momento muita importância.

O lugar do conhecimento, da descobertas e do debate público.
Uma Universidade de alta qualidade e importância.
Um centro de convergência profissional, estrutural familiar e de lazer.
Uma instituição relevante para geração e disseminação de conhecimento de ponta (ciência e tecnologia) e de pesquisa (história e ciências humanas em geral).
Excelencia.
A melhor universidade do Brasil.
Conhecimento.
Formação, educação e sustento.
Um ideal.
Representaria mais se fosse mais representativa ante as necessidades que ela própria possui e negligencia. A consequência é plena abertura de caminho para cursos pagos e outros absurdos que só servem para professores mal intencionados ganharem dinheiro às custas do esforço alheio.
Um grande campus do conhecimento e relacionamento humano.
Um sonho de consumo.
Acesso à uma produção de conhecimento científico e cultural de forma mais democrática.
Sou aposentado com 51 anos de idade e estou deveras triste porque fui barrado para fazer a inscrição na Univ.da Terceira Idade - Como estou carente e não consigo arrumar outra ocupação, pensei em utilizar meu tempo disponível em alguma pesquisa indicada pela Univ.da Terceira Idade - pdestari@hotmail.com
Fonte de conhecimento.
Uma fonte de informações atualizadas; Um meio de se conectar às novidades das áreas tecnológicas e científicas.
Modelo de pesquisa científica.
Excelente qualidade de vida e tudo de BOMMMMMMMMMMMMM
Produção de conhecimento.
Um manancial de seres, acima de tudo, humanos.
O mundo do conhecimento científico, tecnológico e cultural. Afinal, uma grande parte das notícias de desenvolvimento, tendências, saúde, educação e inovação que circulam no país, são oriundas dos trabalhos da USP.
Sou ex estudante da USP mesmo não ter me formado pois ele é um peso na minha profissão.
Uma universidade de grande mérito acadêmico e editorial que serve de exemplo para a sociedade.
O melhor centro de desenvolvimento de pesquisa e apreensão de conhecimento que eu poderia esperar.
Minha vida.
Trabalho e estudos aliados ao lazer.
Minha maior conquista e meu maior desafio!
O melhor ensino brasileiro.
Dor de cabeça.
Representa um marco na minha carreira e um portal para aprimoramento sem fim. Uma pena que a própria comunidade que reclama são os que jogam lixo no chão e depredam a infra-estrutura. Talvez um programa extensivo permanente de conscientização social ajude, como os seguranças de estacionamento, mudaram a abordagem, estão muito bem educados ao se dirigir com qualquer pessoa, e podem ter um papel importante neste processo.

Tudo o que eu quero. Tenho como objetivo cursar Meteorologia aqui, estou estudando bastante para conseguir passar no vestibular.
Capacidade de bem formar profissionalmente a geração futura.
Espaço para produção de conhecimento.

06 – Qual sua relação com a Universidade de São Paulo?

- (1) Estudante de graduação **90**
 (2) Estudante de pós-graduação **26**
 (3) Funcionário **63**
 (4) Professor **4**
 (5) Nenhuma **76**
 (6) Outros. Qual? **39**

Aspirante.
Graduando da Faculdade de Taubaté
Navegante da internet
Ex-aluno
Pai de aluno
Usaria da comunidade
Curso de especialização e atualização
Ex-estudante de graduação
Já li livros da EDUSP, e pretendo estudar nessa instituição na graduação.
Vestibulando.
Pesquiso informações e conhecimento.
Admirador que um dia sonha conhece-la.
Aluno e funcionário
Vestibulando.
frequentadora, aspirante a graduacao
Aspirante a estudante da graduação
Ex-aluna.
Futuro ingressante.
Candidato à Graduação
candidato a estudante
Ex-aluno e ex-professor
Vestibulando.
Prest. De Serviços
Vestibulando.
Ex-estudante de graduação
Ex-aluna, esposa de docente e mãe de futura aluna.
3ª idade.
Ex-graduando.
Vestibulando.
Pai de aluno da USP.
Ex-funcionário
Estudante e funcionária.
Ex-aluno de Filosofia

Vou na USP todos os dias.
Ex-aluno.
Vestibulando.
Ex-funcionária e vizinha
Secretária do CEE

07 – Com qual frequência você acessa as notícias do Portal da USP?

- (1) Diariamente **106**
- (2) Semanalmente **137**
- (3) Mensalmente **25**
- (4) Eventualmente (poucas vezes ao ano) **20**
- (5) Este é o primeiro acesso **10**

08- Como você acessou o Portal da USP?

- (1) Digitando diretamente o endereço www.usp.br **238**
- (2) Utilizando buscador de Internet (Google, Alta Vista, etc.) **26**
- (3) Por meio de link em outro site **20**
- (4) Outros **14**

09 – Ocupação:

- (1) Servidor público **87**
- (2) Trabalhador da iniciativa privada **28**
- (3) Autônomo/profissional liberal **11**
- (4) Professor/docente **20**
- (5) Aposentado/pensionista **5**
- (6) Empresário **3**
- (7) Dona-de-casa **1**
- (8) Estudante **130**
- (9) Outros **13**

10 – Sexo:

- (1) Masculino **136**
- (2) Feminino **162**

11 – Idade

- (1) Menos de 7 anos
- (2) De 7 a 14 anos
- (3) 15 a 18 anos **33**
- (4) De 19 a 25 anos **121**
- (5) De 26 a 34 anos **59**
- (6) De 35 a 50 anos **65**
- (7) De 51 a 59 anos **17**
- (8) Acima de 60 anos **3**

12 – Formação Escolar:

- (1) nenhuma
- (2) ensino fundamental (1º grau) incompleto
- (3) ensino fundamental (1º grau) **1**
- (4) ensino médio (2º grau) incompleto **9**
- (5) ensino médio (2º grau) **54**
- (6) ensino superior incompleto **111**
- (7) ensino superior **68**
- (8) pós-graduação (MBA/especialização, etc) **22**
- (9) pós-graduação (mestrado/ doutorado) **33**

13 – Renda familiar mensal:

- (1) Até R\$ 350,00 **4**
- (2) De R\$ 350,01 a R\$ 500,00 **14**
- (3) De R\$ 500,01 a R\$ 1.000,00 **23**
- (4) De R\$ 1.000,01 a R\$ 2.000,00 **83**
- (5) De R\$ 2.000,01 a R\$ 3.500,00 **61**
- (6) De R\$ 3.500,01 a R\$ 5.000,00 **45**
- (7) Acima de R\$ 5.000,00 **51**

14 – Deixe aqui o seu comentário.

Nenhum
É comum notícias de eventos que já ocorreram. Outras são publicadas \ "em cima da hora!\". Suponho que vocês precisem encorajar cada departamento de cada unidade a compartilhar com vocês seus respectivos eventos e tão cedo quanto possível.
Boa iniciativa de fazer o questionário.
Tive dificuldade por duas ou três vezes em encontrar uma notícia antiga do site. Só em uma delas eu consegui, mas depois de procurar bastante. No mais, o site é excelente.
Desde que acessei o site usp, leio e pesquiso diariamente, além de tê-lo como fonte para publicação de matérias no meu site.
O portal da USP podia ter uma newsletter.
Eu preciso estudar na USP.
O Portal da USP tem melhorado, principalmente na diagramação das matérias e na inclusão de materiais audiovisuais. Mas ainda há muito o que melhorar, por exemplo na qualidade das manchetes.
É sempre uma satisfação quando encontramos algo novo, principalmente na área da pesquisa de forma geral. É sempre bom saber como andam as coisas para nossas vidas, afinal a longevidade está aumentando.

Parabéns, o portal está cada vez mais legal. A arte evoluiu muito e os textos continuam tendo grande qualidade.
Sugiro que sejam divulgadas as pesquisas e campanhas realizadas pelo Hospital das Clínicas.
É um pouco decepcionante a melhor universidade de São Paulo possuir um site tão ruim, agora mesmo tentei encontrar as datas e os temas dos trabalhos de conclusão de curso e não achei nada. Poderiam ter um site mais atualizado e de melhor navegação.
Quanto mais pudermos fazer para USP ser uma organização com padrão de excelência elevado, mais garantiremos um futuro tranquilo e sem atropelos para todos.
USP sempre USP digna de respeito no mundo.
Eu gosto muito de estudar na USP. Mas a sua produção acadêmica não representa o cotidiano vivido pelos estudantes e funcionários.
Parabéns pela iniciativa! Espero que o portal seja um veículo de divulgação dinâmico e atualizado.
Gostaria que o espaço da USP fosse realmente utilizado pelo o cidadão que paga por tudo isso.
Os cursos de especialização da USP deveriam ser mais divulgados, sobretudo na grande imprensa, inclusive para que houvesse maior conhecimento da colaboração cultural, científica e social da USP..
As notícias são quase sempre relacionadas à USP e suas pesquisas e isso é muito bom para divulgar o trabalho da universidade.
Nihil.
O campus da USP tem que melhorar no aspecto da segurança (colocar mais guardas, ter mais iluminação, cortar as gramas...). Outra coisa que também precisa melhorar é o circular, pois tem locais que ele não pega (por ex., ele não vai do ICB de histologia até a Odonto/Anatomia).
Gosto muito de ler as notícias do site. Virou uma fonte de informação sobre assuntos da própria instituição, assim como de outros assuntos de importância regional, nacional e mundial.
Admiro a USP por ser excelente, no seu corpo docente e discente.
O site está muito bem formulado e é um ótimo canal para que possamos ter contato com tudo aquilo que está acontecendo nos campus, bem como o lançamento de novas descobertas e estudos científicos.

<p>A primeira vez que vi todos aqueles alunos e estagiários todos ali na minha cidade foi quando eu me decidi em que iria me formar e em qual universidade acompanhando as palestras e ensinamentos com atenção confiei e com muita fé eu acredito que se Deus quiser é lá que me formarei...</p>
<p>As matérias do portal USP me deixam informada quanto às atividades da usp quase completamente. Poderia haver um link em uma única página que reunisse todas as matérias do site e facilitasse o acesso. No mais, quanto ao conteúdo, sinto que muitas coisas que acontecem são deixadas de lado, mas sei que isso depende de uma equipe muito maior do que (provavelmente) é disponível.</p>
<p>É difícil passar mas vale a pena.</p>
<p>Adoro o portal, mas às vezes acho que as outras matérias deveriam ficar também na página principal, ainda que sem o destaque das matérias principais.</p>
<p>Acredito que o portal USP, apresenta matérias de caráter muito relevante, porém parecer apresentar poucas matérias de qualidade, e sua maior dificuldade está na localização das reportagens apresentadas e buscadas nas datas posteriores.</p>
<p>Como leitor assíduo desta seção, acho q vcs deveriam dar mais ênfase para oportunidades acadêmicas (ex. Bolsas, Auxílios, Editais de abertura de pós-graduação das unidades, dentre outras) e maior interação com a comunidade "uspiana" (ex. Notícias de todos os campus ... EACH, Interior, e acontecimentos nas unidades, as vezes acontecem eventos que as unidades poderiam divulgar no portal). Espero ter contribuído.</p>
<p>Gostaria que houvesse mais recursos, que houvesse uma maior homogeneidade entre a conservação e estrutura dos cursos. O IME por exemplo tem um boa biblioteca, mas FEU tem internet wireless para os alunos, o que facilita muito a pesquisa. Não sei como são os outros prédios, mas o prédio da FEUSP parece muito mais bem conservado que o do IME, principalmente do que o Bloco B.</p>
<p>Seria muito bom se vocês colocassem informações sobre os cursos pré-vestibulares oferecidos pela USP no portal de notícias, seria mais fácil para encontrá-los. Parabéns pelo site.</p>
<p>Iniciativas como esse portal propoem, apresenta e estabelecem um contato com quem não participa do meio universitário inspirando e direcionando o seu foco da Usp. Além de promover o real benefício da universidade pública: o retorno de seus avanços à comunidade. Obrigado.</p>
<p>Mais informações de importância ao funcionário.</p>

<p>Na minha opinião as notícias sobre existência e inscrição de bolsas de estudo e pesquisa e de decisões políticas que influem na vida e orçamento da Universidade (aprovação e fonte de verbas, heranças vacantes e etc) deveriam ser amplamente cobertas e divulgadas no site. Geralmente as notícias referentes à esses assuntos aparecem nos jornais antes de aparecerem no canal oficial da Universidade.</p>
<p>Recomendo fortemente que vocês disponibilizem um RSS com o conteúdo completo das notícias.</p>
<p>Estou torcendo para fazer parte desta maravilhosa instituição.</p>
<p>Ainda vou estar na USP.</p>
<p>Gostaria de ver no site mais informações sobre os cursos oferecidos gratuitamente pela USP.</p>
<p>O acesso para cursinhos na minha opinião deveria ter mais relevo nos links. O portão está difícil de encontrar o que se procura da mau-organização.</p>
<p>Sugiro um link frequentemente atualizado com as informações de todos os cursos de extensão (inscrições, ementa), oferecidos pela USP (todos os campi). Para que todas as pessoas, uspianos ou não, tenham a oportunidade de melhorar seus currículos.</p>
<p>Algumas mudanças são necessárias mais continua acreditando que podemos sempre melhorar.</p>
<p>O site é muito bom, mas pode ficar melhor!</p>
<p>O Portal da USP tem que melhorar seu design. Atualizá-lo para facilitar o acesso.</p>
<p>É necessário um link com matérias sobre as pesquisas realizadas nos departamentos da universidade. Exemplo: Matéria sobre um Tese da engenharia, outra sobre pesquisa no mercado de capitais, uma da área de psicologia, entre outras temáticas possíveis. A USP deve mostrar por meio das matérias o que produz de forma simples para o visitante do site.</p>
<p>A dificuldade em encontrar matérias e notícias ainda é um grande problema no site, que tem um excelente conteúdo.</p>
<p>Gostei do site espero acessar mais, adquirir maiores informações no que a usp pode me oferecer de melhor, deixo o meu e-mail para receber informações simonedoliverusso@yahoo.com.br</p>
<p>As matérias podiam ser atualizadas com mais frequencia porque as vezes demoram muito.</p>
<p>O site é muito bom, mas pode melhorar a ser mais acessível a todos. Parabéns</p>
<p>A USP deveria ser mais ágil e facilitadora em todas as suas atuaçãoe, deveria também divulgar mais tudo o que ela faz de bom.</p>
<p>Por que um órgão público tem difícil acesso a quem realmente precisa ou seja a população de baixa renda?</p>

<p>Eu acho que a USP, é uma boa faculdade, não só pela sua tecnologia, mas também pela sua estrutura. Mas, eu acho que o site deve colocar os cursos que estão a disposição dos candidatos em sua escolha, pois é muito difícil achar os cursos disponíveis pelo site.</p>
<p>Os negros devem atuar mais nesta Universidade.</p>
<p>Acho que já delxei no campo o que a USP representa para mim. Mas como conheci uma pessoa que conseguiu entrar aí sem prestar vestibular da FUVEST ou melho é uma pessoa que já é graduada como eu em ADM. de Empresas e está fazendo Ciencias Contábeis aí, assim como eu gostaria de fazer.</p>
<p>Se eu tirar uma base pelo site da Unicamp, em termos de notícias, são atualizadas de segundo a segundo... ou seja, a gente consegue ter uma noção do que está acontecendo sobre todos os assuntos dentro da universidade, no Brasil, etc. Dentro e fora da universidade.</p>
<p>Acho que o layout da pagina principal do site www.usp.br poderia ser um pouco mais dinâmico. Apesar de existir uma variação nas noticias, o aspecto grafico e a maneira de como se apresenta o conteúdo é sempre o mesmo. Um bom exemplo de como um site de uma instituição pode ser dinâmico/interativo, sem perder sua qualidade acadêmica e rapidez ao acesso às informações é o site do M.I.T. (www.mit.edu)...é incrível perceber que, embora ocorra uma grande variação diária nos conteúdos, as informações basicas da universidade estão sempre incrivelmente acessíveis e claras. O que não ocorre no site da USP, por exemplo...eu já tentei, a partir do site da usp, chegar na página do meu curso e/ou departamento, como qualquer pessoa faria...foi terrível, não encontrei!</p>
<p>O site é muito bom. A sugestão é para que seja incluído um índice e para que as notícias publicadas anteriormente possam ser acessadas.</p>
<p>Melhorem cada vez mais esse portal. Coloquem textos esclarecedores sobre a política atual do país assim nos ajudarão a compreender melhor esse momento do nosso país. Não esqueçam dos textos de cultura geral.</p>
<p>Muito bom o site! Parabéns!</p>
<p>A USP precisa de uma reforma e mais que um canal de notícial \"imparciais\". Façam mais entrevistas. Quero saber opiniões dos docentes de diferentes faculdades.</p>
<p>Espero que Universidade de São Paulo continue tendo sempre a autonomia financeira necessária para gerir e administrar bem os seus projetos...</p>

<p>Uso o sistema uspsmfio do CRUSP (rede wireless) e por vezes quando abro no PC dois ou mais sites ao mesmo tempo, alguns diretórios do site da USP demoram um pouco de tempo para serem acionados, enquanto que em outros sites, consigo, acionar os diretórios de forma mais rápida.</p>
<p>Considerando duas ocorrências recentes pelas quais passamos, devido a demora e a deficiência existente na atuais formas de comunicação, sugiro que a USP crie uma página de uso interno, que deverá ser adotada como home-page por todos que utilizam os computadores da USP para fins acadêmicos e administrativos e que nesta conste "on-line" todas informações de interesse geral ou de grupos, com destaque para o que é recente e listagem (histórico) para os antigos, de tal forma que informações cheguem de forma rápida e eficaz, para todos, mas principalmente para quem as precisa com mais urgência. Não considero a divulgação por lista de e-mail eficiente, já que muitos não o possuem ou não o acessam com a devida frequência.///</p>
<p>Pela quantidade de profissionais e pré profissionais (estudantes) de alta qualidade que há na Istituição, ela deveria oferecer mais serviços á comunidade, como cursos (linguas, pré vestibular (Totalmente Gratuito) profissionalizantes, Culturais como teatro, dança, pintura, consultas aos profissionais como advogados, dentistas, veterinários , etc., que esteje mais acessível a comunidade (região).</p>
<p>Ótimo conteúdo e site com tendência a primeira qualidade. Coerência absoluta, e relevância boa.</p>
<p>Parabéns!</p>
<p>Por favor deem ênfase na parte política que influência a USP.</p>
<p>Colocar um link para o webmail a partir do portal da USP.</p>
<p>Muito importante este questionário, assim vocês poderão melhorar ainda mais o conteúdo das notícias.</p>
<p>Sem mais.</p>
<p>Creio que o site tem muitas informações. Podia ser mais enxuto, limpo.</p>
<p>Nada a declarar.</p>
<p>Adorei participar desta pesquisa do portal da USP.</p>
<p>Está ótimo.</p>
<p>Não moro neste Estado, mais eu acho uma grande oportunidade o que vocês fazem para melhorar o ensino no Brasil. Vocês estão de parabéns. Beijos Vaneide Mota</p>
<p>Gosto muito do site e gostaria que o tema vestibular fosse mais discutido para nós vestibulandos.</p>
<p>Gostaria de ter mais informações de bolsas.</p>

<p>Não sou ambicioso, quero um curso que quem presta é porque gosta e têm amor por ele...</p> <p>Não penso em engenharia, medicina e afins... Quero física, onde existem e existiram os maiores gênios da humanidade assim como a matemática. Quero demonstrar meu potencial e ensinar a muitos jovens o caminho para o futuro, quero dar uma luz aos jovens estudantes que sonham, assim como eu com uma faculdade de renome e tradição. Quero me formar naquilo que me agrada e que me fascina, quero explorar o universo, quero fazer cálculos e mostrar por meio deles coisas impressionantes aos meus futuros alunos. Quero que eles compreendam o que há muitos anos não entenderam por falta de uma pessoa que sonha com um mundo melhor e que quer fazer pessoas sonharem também, mas em um país melhor.</p>
Legal a enquete! É sempre muito bom ser ouvido as vezes.
Parabéns à Equipe pela qualidade dos informativos, serviços e navegabilidade do site!
Divulguem rapidamente as informações aqui recolhidas.
Vamos em frente buscando sempre melhorar a cada dia não esse e o objetivo de toda essa estrutura que temos na USP.
Melhorem. inclusive melhorem mais o site da USP Leste, a EACH tem potencial para uma apresentação melhor e mais rica de seus temas.
Gostaria de ter respondido perguntas com mais de uma alternativa, caso fosse possível, minhas respostas estariam mais completas e sinceras, por exemplo, assunto que costumo ler e o principal campo de atuação da USP.
acho a USP um excelente local de ensino,mas entendo que deveria ter cursos profissionalizantes.
Vocês me deixam informada de cursos entre outras coisas que procuro, espero sempre poder contar com os serviços que a USP disponibiliza.
Adoro esse portal, sempre dou uma olhadinha. Muito obrigado por este espaço.
Vcs poderiam fazer links direto da três áreas (humanas,exatas e biológicas).
Que Deus nos abençoe e que essa Universidade me aguarde, lá vou eu para Mestrado 2008, se Deus quiser!
Sem comentário.
O portal USP é excelente e informativo principalmente para as pessoas que desejam conhecer a universidade, como também para levantar material de trabalho. Parabéns! Paulo Cesar - Santos

<p>Quero mais informação sobre esa materia, favor mandar para meu email. paramaribo_sr_2@hotmail.com,dasilvasr@hotmail.com,dat_heet_niet@hotmail.com: São Paulo, 10 de novembro de 2000 n.639/00. HC de Ribeirão terá bebê gerado em barriga de aluguel O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da USP de Ribeirão Preto aguarda, para breve, o nascimento do primeiro bebê gerado em barriga de aluguel, utilizando a técnica de Micromanipulação de Gametas e Embriões Humanos. obrigado.</p>
<p>Eu gostaria que o portal tivesse uma busca de notícias mais eficiente, pois sempre preciso achar alguma coisa e não consigo. Obrigada</p>
<p>Para mim USP é a melhor Universidade do Planeta, por seu alto nivel de qualidade e profissionais. O site esta transmitindo muito bem esse perfil.</p>
<p>Acho que seria muito bom instituir um portal de postagem de recados no site da USP, algo como balcão de anúncios, que poderiam ser inseridos pelo registo de login de usuários, somente para um público cadastrado.</p>
<p>Já sou formada e vim do PR. Lá a UFPR tem cursos voltados para a população. Ex.: cursos de história (meu interesse), que são disponibilizados à noite. Aqui eu não consegui localizar este tipo de iniciativa no site. Se existe (e espero que sim), sugiro que seja feita uma melhora na comunicação. Eu encontrei alguns cursos para 3^o idade, mas infelizmente são durante o dia.</p>
<p>Parabéns pela qualidade do Portal e agilidade.</p>
<p>No meu caso estou interessada em fazer uma pós na USP, gostaria então, de ter um acesso mais facil a links de teses e dissertações. Obrigada.</p>
<p>Gostaria que a universidade expandisse o seus concursos para outros estados do país.</p>
<p>Sugiro que a Home Page tenha formato vertical de leitura, ao contrário do que é hoje. Ela exige muita atenção para ser entendida, quanto deveria ser mais intuitiva.</p>
<p>A USP, sempre visada por muita gente e agora é meu objetivo já que estou no 3^o ano do ensino médio.</p>
<p>Muito boa a pesquisa, clara e objetiva.</p>
<p>Tambem tenho que reclamar porque a USP cortou o acesso à internet e utilização dos computadores, para a sociedade São Carlense, Hoje os computadores ficam todos desligados, mas quem pode usá-los são apenas os alunos vinculados à comunidade USP - É uma pena mais uma vez, me senti discriminado dentro da USP, que deveria ser a nossa Universidade. pdcestari@hotmail.com Fico no aguardo de uma resposta brevemente.</p>

<p>Considero o site de notícias do portal da USP um dos melhores entre outras universidades, os assuntos são sempre atuais, as informações são concisas, objetivas, universais. Entre outras fontes de informação pode-se considerar este site como privilegiado.</p>
<p>Gostaria que as matérias ficassem mais fáceis de serem encontradas. Por vezes uso o sistema de busca, mas sem sucesso. Obrigada.</p>
<p>Gosto muito das matérias que leio no site, contudo acredito que a quantidade de matérias disponíveis deveria ser maior e abordar mais temas.</p>
<p>Seria bastante interessante que pudéssemos nos cadastrar de forma a recebermos, periodicamente, apenas assuntos de nosso interesse (previamente informados). Atenciosamente, Richard Poli Soares.</p>
<p>A Universidade de São Paulo, apesar das adversidades enfrentadas, ainda corresponde com os anseios da sociedade.</p>
<p>Continuem buscando difundir temas relevantes à sociedade da melhor maneira possível.</p>
<p>Gostaria que a comunidade que mora ao redor, tivesse maior acesso às atividades e maior facilidade para adentrar ao campus.</p>
<p>Sou do dept de informatica, e noto que todas unidades tem seu próprio canal de notícias em paralelo, e muitas delas são relevantes para serem publicadas no portal. Assim como a reitoria trata o DI, poderia haver um tipo de webservice integrando estruturadamente as notícias relevantes para sua unidade, tornando ainda mais descentralizada sua criação, e mantendo o publicador central para o portal. Por enquanto, parabéns pelo bom trabalho!!! Rafael</p>
<p>Como disse anteriormente, tenho o objetivo de me formar aqui, por isso, procuro estar sempre atenta as novidades e informações.</p>
<p>As matérias, por vezes, são longas e cansativas. Se o autor de um artigo não conseguir expor sua idéia em até 3 mil toques, não deve fazê-lo.</p>
<p>Acho que deve melhorar o layout do portal, pois alguns locais não representa a informação que desejo.</p>