

O USO DE VÍDEOS TUTORIAIS DO YOUTUBE NO ENSINO TECNÓLOGO SUPERIOR NAS DISCIPLINAS DO CURSO DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Moisés Paiva de SOUSA¹

RESUMO: Este trabalho apresenta o uso de vídeos tutoriais que são postados no site da rede social *Youtube*, como forma de reaver o conteúdo que não é trabalhado no curso de tecnólogo superior em Comunicação, trazendo uma abrangência de conhecimentos que são adquiridos com a prática profissional e muitas vezes não é trabalhado dentro de sala de aula pela escassez de tempo na redução da grade disciplinar.

PALAVRAS-CHAVE: Ensino Superior; Comunicação; Vídeos tutoriais; *Youtube*.

1 Introdução

O presente trabalho retrata os efeitos da tecnologia no Ensino Superior no curso de Comunicação, em que se utiliza da ferramenta da rede social *Youtube* com os vídeos tutoriais que abordam uma imensidão de temas que podem ser trabalhados dentro e fora da sala de aula.

O mercado de trabalho tem exigido profissionais competentes na área da Comunicação, entretanto os cursos superiores oferecem formações cada vez mais rápidas, com isso requer uma análise para que não haja perdas para a demanda e nem para a qualidade dos profissionais. Portanto, se faz necessária à reflexão de métodos que venham suprir tais necessidades atuais, focando que tipo de profissional que está sendo produzido para o mercado.

Outros trabalhos serão citados para compor esta pesquisa bibliográfica e servirão de base para construir os argumentos que são levantados, sendo: Barbosa

¹ Graduação em Letras Inglês, Português e Respectivas Literaturas, pela Faculdade Unicerto – Taguatinga, Distrito Federal. Especialização em Docência no Ensino Superior pelo Centro Universitário Barão de Mauá, Ribeirão Preto, São Paulo, Brasil. Formado em Inglês pelo ILEL – Instituto de Línguas Estrangeiras Ltda. – CNA e pela Cooplem Idiomas. E-mail do autor: mpaiva1977@hotmail.com. Orientadora: Profa. Me. Lidyane Aline de Freitas. Publicado em 2015.

(2009) e Colossi (2001) relatando a Didática do Ensino Superior; Barreyro (2008) que traça o Mapa do Ensino Superior Privado; Além de material que foi produzido pelo MEC; Caim (2006), Curvello e Brandão (1999) mencionam as relações da mídia e a semiótica em uma abordagem tratada pela Comunicação; A tecnologia é retratada nas produções de Frossard (2009), Junior (2009) e Kintschner (2010) mostrando as redes sociais e o papel que desempenham na sociedade. Estes entre outros servirão de base para construir argumentos sólidos que poderão justificar a importância da necessidade do debate do tema envolvido.

Tentando se adequar aos novos tempos que se exige rapidez e agilidade nas formações, os cursos superiores reduziram suas cargas horárias e algumas formações e disciplinas deixaram de ser abordadas com mais detalhes, e com isso conteúdos que eram necessários para a formação profissional de comunicólogo passaram a ser trabalhados superficialmente, gerando um déficit de informação, que dependerá do interesse do profissional a ser formado para atingir e buscar meios de sanar esta falta.

Cabe aos docentes e aos discentes o uso de estratégias que não comprometam as informações necessárias, para que os profissionais comunicólogos sejam formados aptos a desenvolverem seus papéis profissionais com competência, e para isso se supõe que o uso dos vídeos tutoriais, que podem ser encontrados no site *Youtube*, possam substituir as aulas que foram tiradas da grade na redução da carga horária e disciplinar no curso tecnólogo de Comunicação Institucional, sanando a perda de informações que não são trabalhadas.

O método utilizado na construção deste é o de pesquisa bibliográfica, onde usa conceitos de especialistas nos itens mencionados para ratificar os argumentos levantados para sua composição. Além de sustentar as ideias justificam os fatos percebidos nas práticas atuais que são adotadas por professores do ensino superior contemporâneo, que tem proporcionado resultados na percepção de que os alunos possam pesquisar os assuntos de seus interesses pessoais e nas áreas que mais simpatizam, dando melhor fluidez para assuntos de debates no interior das salas de aulas, reduzindo a distância entre a teoria e a prática.

2 Desenvolvimento

2.1 O Ensino Superior

Os dias atuais trazem uma nova perspectiva sobre educação, onde a escolarização tem se tornado uma forma de socialização e de obtenção de conhecimento que são relevantes ao mundo cotidiano atual em que assuntos científicos e os debates que estão inclusos se tornam puramente voltados para a aquisição destas características nas construções dos discernimentos pessoais, conforme a visão de Barbosa (2009, p. 27).

As instituições sociais educacionais caminham na busca por um diálogo das necessidades atuais construindo saberes que sejam usados para agir ao meio dos confrontos das personalidades que tragam prazer que gerem desafios se tornando conquistas que possibilitem descobertas, imprimindo outras possibilidades de linguagem e entendimento do mesmo objeto sobre vários ângulos ou perspectivas, ainda Barbosa (2009, p. 27) reafirma que isto pode levar à organização social aprimorada e a aceitação das diferenças étnicas, políticas e culturais.

Na perspectiva de Barbosa (2009, p. 27), a evolução educacional traz mudanças consideráveis aos meios sociais, afetando a comunicação das pessoas, em que a construção do conhecimento vem de outros meios que não sejam por origem apenas empírica, articulando com informações científicas comprováveis e estudadas que possibilitam a aceitação cética de dados deixando de lado o “achismo” que envolve a grande maioria da recepção e a transmissão dos saberes.

Neste âmbito de inserção de conhecimentos científicos, o ensino universitário deve propor a capacidade de acolhimento do aluno, mantendo diálogo com questões que sejam questionadoras e provocadoras, com propostas globalizadas sobre conteúdos que envolvam “sentimentos, cooperação, participação e incertezas”. Barbosa (2009, p. 73) relata que este diálogo epistêmico é centralizado no ensino superior, o qual traz o aluno ao aprendizado significativo, interagindo o meio com a contemporaneidade de forma que haja um entrosamento das necessidades que sejam repensadas e sejam feitas releituras do velho com roupagens novas de assuntos comuns a todos.

A educação superior é uma instituição social, cujo papel fundamental é formar a elite intelectual e científica da sociedade a que serve. Uma instituição social caracteriza-se pela estabilidade e durabilidade de sua missão. Além disso, é estruturalmente assentada em normas e valores emanados do grupo ou sociedade em que se insere. Uma instituição social é, fundamentalmente, um ideal, uma doutrina. Assim, a educação superior é uma instituição social, estável e duradoura, concebida a partir de normas e

valores da sociedade. É, acima de tudo, um ideal que se destina, enquanto integrador de um sistema, à qualificação profissional e promoção do desenvolvimento político, econômico, social e cultural (COLOSSI *et. al.*, 2001, p. 51).

Colossi *et. al.* (2001, p. 51) diz que uma universidade é um tipo de instituição que lhe cabe o compromisso de prover a sabedoria relacionada com a veracidade nas construções de do conhecimento; a justiça que oferece a mediação das relações pessoais humanas; a igualdade para estabelecer as ações justas sem que haja parcialidade e as ações belas são estabelecidas com o uso de sentimentos que reduzem o ar de superioridade, sendo fruto do racionalismo.

Instituições de Educação Superior - IES é a denominação usada para as instituições que são focadas na educação superior, que podem ser universidades, faculdades, escolas, institutos, etc. Estas podem ser públicas ou particulares, as públicas são instituições que são “criadas ou incorporadas, mantidas e administradas pelo poder público”, já as IES privadas são “mantidas e administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado”, estas serão posteriormente debatidas em item apropriado neste trabalho, conforme Barreyro (2008, p. 28).

O artigo 43º da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 relata a finalidade da educação superior é:

- I - estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;
- II - formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua;
- III - incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando o desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive;
- IV - promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;
- V - suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração;
- VI - estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade;
- VII - promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição (BRASIL – LDB, Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996).

Conforme o artigo 43º da LDB, a finalidade de se influenciar o acesso ao Ensino Superior promove a criação de cidadãos intelectuais que são conscientes de seus papéis na sociedade e dentro de seus níveis de trabalho, pois uma vez a percepção que é tomada de ângulos diferentes em outras teorias ou idealizações sobre o mesmo tema abrange um novo olhar, propiciando novas tomadas de decisões sobre a vida e sobre o percurso que o mundo deve tomar.

2.1.1 A popularização dos cursos superiores brasileiros

Com o progresso da sociedade, as pessoas têm se interessado cada vez mais no Brasil pela educação superior e a história da evolução social coincide com a presença desta modalidade de ensino para o seu crescimento, em que na literatura é mostrada com a chegada da Família Real Portuguesa em 1808 no Brasil, tentando fugir das tropas de Napoleão se instauraram no país juntamente com a elite portuguesa e com sua permanência surgiram reivindicações que elevariam a qualidade de vida para a permanência dos mesmos, conforme Colossi *et. al.* (2001, p. 51) menciona.

A realeza implantou as três primeiras faculdades brasileiras, sendo a Escola de Medicina do Rio de Janeiro, Escola de Medicina da Bahia e Escola de Engenharia e Arte Militar do Rio de Janeiro, e posteriormente no ano de 1827 se inseriram os Cursos de Ciências Jurídicas em São Paulo e na cidade de Olinda. Colossi *et. al.* (2001, p. 51) relata que o regime republicano em 1889 cria 14 Instituições Superiores. Em 1909, a Universidade de Manaus é criada mostrando o ciclo da borracha que movimentava Manaus. A Universidade do Paraná em 1912 evolui por intermédio do ciclo do café. Depois a Universidade do Rio de Janeiro é criada, em 1920, a de Minas Gerais, em 1927, a de São Paulo, em 1937, e a UNB em 1961 aparece na prévia do golpe militar de 1964, que de certa forma retarda o aparecimento de outras instituições durante o todo o exercício das forças militares.

O Ensino Superior tem sido gradativamente implantado, ora com seus momentos de louvor, ora com momentos de crise, mas o interessante é manter a ideia de que para a sociedade se desenvolver é necessário que haja uma influência de sua concretização, tanto pelo Estado abrindo vagas para as pessoas de baixa renda, como a conscientização da população de se ingressar em cursos que podem aumentar o poder ideológico dos participantes da sociedade inserindo-os como

sujeitos executores de seus pensamentos de forma que o meio sofra influência nesta troca.

Barbosa (2009, p. 23-24) diz que o Ensino Superior brasileiro pode apresentar vários desafios que devem ser enfrentados para aprimorar melhorias ao âmbito, e com isso aparecem os dados em que o Brasil se inclui como o país que possui a mais baixa taxa de pessoas que cursam este nível de escolaridade da América Latina. A dificuldade do acesso ao estudo em faculdades e universidades públicas é um tabu a ser combatido, pois a seleção desprivilegia as camadas sociais mais baixas, onde apenas os que têm maior poder aquisitivo estão fadados a suportarem a dedicação total aos estudos e ao acesso às complicadas provas que necessitam de um treinamento especial e contínuo para adequação de produzir respostas que possibilitem um bom resultado e dê a capacidade de inserção.

A má distribuição dos recursos na educação, também, é um dos motivos que distanciam as possibilidades de se ter uma educação superior mais abrangente, dando maiores privilégios aos ocupantes das regiões Centro-sul e Sudeste em detrimento às outras, sendo as outras regiões que não são oferecidos os mesmos benefícios, Barbosa (2009, p. 24) relata que isso torna a desigualdade regional um ato degradante das possibilidades de crescimento e evolução dos estados não assistidos pela educação de qualidade.

A qualidade do Ensino Superior tem relação direta com o mercado de trabalho, onde se limita e se mantém escassa com a disseminação das especialidades e a abrangência superficial de certos conteúdos, deixando de lado assuntos que deveriam ser tratados com mais detalhes e muitas vezes são desconsiderados ou tratados a níveis conceituais, na opinião de Barbosa (2009, p. 24).

A prática educativa não é apenas baseada em meras solicitações sociais, mas também na tentativa de prover meios que permitam preparações aos seres para viver em sociedade, Barbosa (2009, p. 38) relata que é neste âmbito que o conhecimento absorvido se torna influenciador do ambiente e o ambiente influencia aos seus participantes a sofrerem mudanças, sendo esta permuta uma motivação para que seja propagado o ensino a todos os indivíduos participantes da sociedade e ela seja beneficiada com a evolução consciente de mudanças positivas.

Colossi *et. al.* (2001, p. 50) fala que a educação se trata de um processo que envolve toda a sociedade, podendo afetar pequenos grupos como as famílias, ou

grandes grupos, que é o caso da comunidade. A educação é um fator que depende do empenho dos investimentos do Estado em conjunto com os grupos sociais, então a política, a economia e a sociedade exercem influência direta nos caminhos que a educação deve tomar.

2.1.2 Faculdades Particulares

As IES ou Instituições de Educação Superior podem ser distinguidas como privadas ou públicas, sendo que as privadas se enquadram nas seguintes categorias: “particulares, que têm fins lucrativos, e privados, sem fins lucrativos que podem ser comunitárias, confessionais ou filantrópicas”. As instituições que possuem fins lucrativos se caracterizam pela isenção fiscal; As instituições particulares se instituem e são mantidas por um ou mais indivíduo sendo pessoa física ou mesmo jurídica de tem o direito privado; As instituições privadas que não têm fins lucrativos e as instituições comunitárias que são instituídas por “grupos de pessoas físicas ou por uma ou mais pessoas jurídicas, inclusive cooperativas de professores e alunos que incluem na sua mantenedora representantes da comunidade”; As instituições confessionais são “instituídas por grupos de pessoas físicas ou por uma ou mais pessoas jurídicas que correspondem à respectiva orientação confessional” e As instituições filantrópicas são “as instituições de educação ou de assistência social que prestam os serviços para os quais foram instituídas e os colocam à disposição da população em geral, em caráter complementar às atividades do Estado”. Ainda Barreyro (2008, p. 28) infere que as instituições privadas tendo ou não fins lucrativos são parte do sistema federal de educação superior brasileiro.

As Instituições de Ensino Superiores públicas e privadas devem passar por vários procedimentos para a criação e para o credenciamento. O Ministério da Educação – MEC (2007, p. 10) relata que o credenciamento cedido pelo poder público é dado de forma temporária de acordo com a nova Lei de Diretrizes e Bases – LDB, Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, onde:

Art. 45. A educação superior será ministrada em instituições de ensino superior, públicas ou privadas, com variados graus de abrangência ou especialização.

Art. 46. A autorização e o reconhecimento de cursos, bem como o credenciamento de instituições de educação superior, terão prazos

limitados, sendo renovados, periodicamente, após processo regular de avaliação (BRASIL – LDB, Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996).

O Ministério da Educação – MEC (2007, p. 10) relata a existência da necessidade de credenciamento da instituição constantemente, depois das avaliações realizadas no âmbito do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. “O SINAES prevê que a instituição como um todo deverá realizar o processo de avaliação interna e, depois, será submetida a uma avaliação externa conduzida pelo Ministério da Educação”. Os processos de credenciamentos das instituições privadas são “conduzidos pela Secretária de Educação Superior - SESu, pela Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica - SETEC e pelo Conselho Nacional de Educação – CNE do Ministério da Educação”. O mantenedor tem que formalizar o credenciamento da instituição de ensino à SESu e esperar o ato de credenciamento pelo órgão para começar o funcionamento.

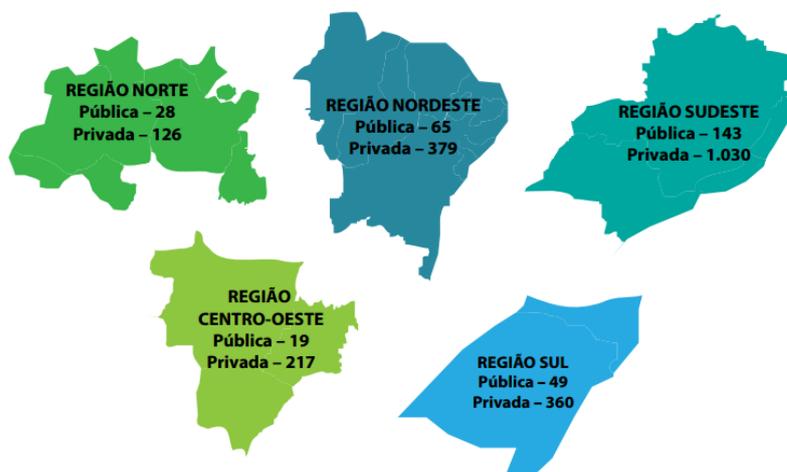
A autorização se trata de um ato formal cedido por um órgão governamental competente permitindo a instituição de ensino superior oferecer cursos que se dispuserem a serem capazes de ministrar nas modalidades de “graduação (bacharelado, licenciatura), superior de tecnologia (tecnólogo) ou sequencial”. O MEC (2007, p. 10) ressalta que a renovação deve ser feita periodicamente, para que consigam registrar seus diplomas.

O reconhecimento é uma necessidade legal estabelecida para todos os cursos superiores existentes no país, em instituições públicas e privadas, independentemente da organização acadêmica da instituição que os oferta. Sua validade é periódica, devendo ser renovado com base nos resultados das avaliações do SINAES.

Os cursos superiores submetidos ao Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes – ENADE, e a qualquer outra avaliação determinada pelo Ministério da Educação que revelarem deficiências graves poderão ter a suspensão dos processos seletivos ou até mesmo de seu reconhecimento, preservando-se os direitos dos estudantes regularmente matriculados (BRASIL – MEC, 2007, p. 11).

Para se legalizar os cursos superiores, se faz necessário que as instituições brasileiras se empenhem em procedimentos que são estabelecidos por órgãos ligados ao Estado, sendo ele o principal regulamentador dos caminhos que os cursos devem tomar, mas mesmo sendo o governo responsável, ele permite que a quantidade de instituições públicas que poderiam abranger a população mais pobre ser inferior à quantidade de instituições privadas, distanciando o acesso de mais pessoas ao curso superior.

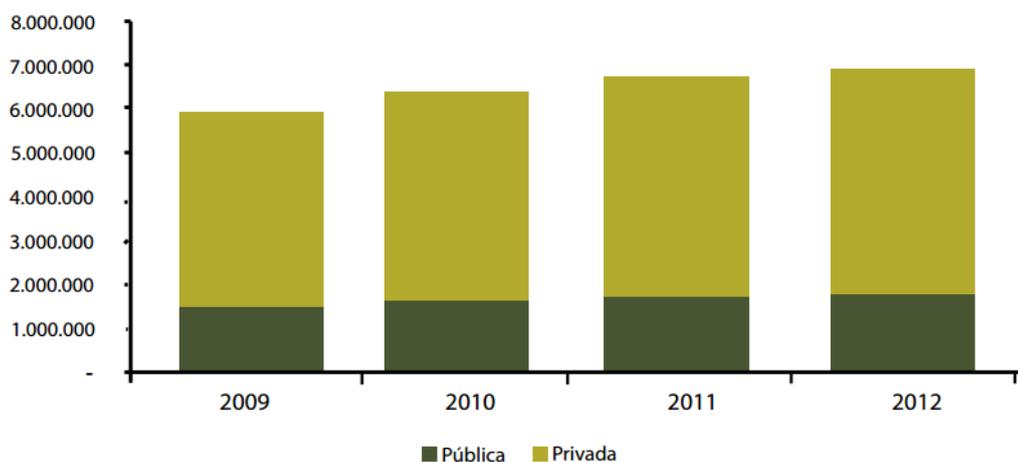
Figura 1. Número de Instituições de Educação Superior, por Categoria Administrativa (Pública e Privada), segundo a Região Geográfica – Brasil – 2012.



Fonte: MEC/Inep. Figura elaborada pela Deed/Inep. In: BRASIL – Ministério da Educação. Censo da educação superior 2012: Resumo Técnico. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2014.

A figura 1 do Ministério da educação (2014, p. 48) relata o número de Instituições de Educação Superior, por Categoria Administrativa (Pública e Privada), segundo a Região Geográfica no ano de 2012. Nas regiões brasileiras, a quantidade de instituições públicas é bem inferior às privadas, mostrando que a disseminação das instituições privadas é mais abrangente que a pública, deixando as faculdades particulares mais próximas no oferecimento de ensino superior ao grande número de alunos que conseguem ter acesso ao âmbito.

Gráfico 1. Evolução no Número de Matrículas de Graduação, por Categoria Administrativa – Brasil – 2009 a 2012.



Fonte: MEC/Inep. Gráfico elaborado pela Deed/Inep. In: BRASIL – Ministério da Educação. Censo da educação superior 2012: Resumo Técnico. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2014.

O gráfico 1 do Ministério da Educação (2014, p. 58) mostra a evolução no número de matrículas de Graduação, por categoria administrativa no período de 2009 a 2012, tanto em instituições privadas ou particulares. Torna-se notório que na evolução entre os anos de referência houve uma acentuação nas matrículas, porém nas instituições públicas a evolução foi irrisória em relação às matrículas das instituições privadas e mais uma vez as IES privadas são relatadas neste gráfico como abrangedoras de oferecimento de ensino superior da população brasileira.

Percebe-se que as Instituições de Educação Superior – IES brasileiras privadas abrangem a população dando mais oportunidades de acesso ao Ensino Superior em relação às instituições públicas, onde o Estado mesmo consciente das dificuldades do acesso ao ensino gratuito a todos, mantém esta segmentação da população obrigando àqueles que têm menos condições de pagar seu estudo a serem obrigados a fazê-lo para atingir a evolução social na tentativa de reduzir seu próprio distanciamento de classes sociais mais altas.

2.1.3 Os Cursos Tecnólogos Superiores

O mundo está em constante evolução e juntamente com ele as necessidades do mercado de trabalho estão mais exigentes, os profissionais se encontram cobrados pelo meio na solicitação de especializações para enfrentar novos desafios. Mello *et. al.* (2012, p. 5–9) relata que o Brasil seguindo as novas tendências dos centros urbanos desenvolvidos, como Europa e Estados Unidos, que criaram as modalidades de cursos que têm formações específicas em algumas áreas do saber, coloca em atuação os cursos superiores de tecnologia que são legislados pela nova LDB.

Os cursos superiores de tecnologia se enquadram como graduações, sendo considerado de nível superior e sendo caracterizado como profissionalizante, da mesma forma que o bacharelado. Mello *et. al.* (2012, p. 12) menciona que há diferenças ao nível de legislação, entre a modalidade superior tecnóloga e a modalidade bacharelada, em que no curso com modalidade tecnóloga deve focar uma área específica dentro do curso, diferentemente da modalidade bacharelado, que abrange todas as perspectivas da área estudada, oferecendo maior conhecimento de vários âmbitos e possibilidades que o curso pode englobar.

O Decreto nº 5.154, de 23 de julho de 2004, regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências, seus artigos 5º e o 6º relatam a importância dos cursos tecnológicos superior para a preparação para o mercado de trabalho e a educação profissionalizante.

Art. 5º Os cursos de educação profissional tecnológica de graduação e pós-graduação organizar-se-ão, no que concerne aos objetivos, características e duração, de acordo com as diretrizes curriculares nacionais definidas pelo Conselho Nacional de Educação.

Art. 6º Os cursos e programas de educação profissional técnica de nível médio e os cursos de educação profissional tecnológica de graduação, quando estruturados e organizados em etapas com terminalidade, incluirão saídas intermediárias, que possibilitarão a obtenção de certificados de qualificação para o trabalho após sua conclusão com aproveitamento.

§ 1º Para fins do disposto no caput considera-se etapa com terminalidade a conclusão intermediária de cursos de educação profissional técnica de nível médio ou de cursos de educação profissional tecnológica de graduação que caracterize uma qualificação para o trabalho, claramente definida e com identidade própria (BRASIL, Decreto nº 5.154, de 23 de julho de 2004).

Os artigos anteriormente citados relatam a duração dos cursos tecnológicos de graduação e a organização que é dada ao Conselho Nacional de Educação – CNE, além da conclusão e a competência de emitir certificados voltados, também, para a qualificação profissional.

2.1.4 O Curso de Comunicação Institucional e suas disciplinas

Os cursos de Comunicação Social estão passando por um momento de transformação, devido às mudanças do mercado de trabalho e nas aceitações da reestruturação de alguns cursos pelo Ministério da Educação, tendo em vista que houve mudanças nas exigências mínimas dos currículos. Curvello e Brandão (1999, p. 1) relatam que estas mudanças nos cursos que englobam a Comunicação Social estão acontecendo, pois o perfil dos trabalhadores que está sendo solicitado pelo meio vai além das competências que se fechavam em ideais ultrapassados, onde os envolvidos atualmente precisam reconhecer as novas linguagens paralelamente às antigas e com elas trabalharem de forma conjunta que atenda a modernidade.

Curvello e Brandão (1999, p. 1) mencionam que o comunicador deve se especializar e manter sua formação continuada para sempre estar à frente de

informações contemporâneas, inovações da tecnologia e técnicas comunicativas, em que permitam a leitura dos meios que as pessoas usam para se comunicarem.

A Comunicação se tornou uma ferramenta essencial para os dias atuais, tanto nas relações de negócios privados ou mesmo em negócios públicos, pois com o crescimento da democracia a transparência nas transações se tornou um dos elementos requisitados pela sociedade e sua falta traz a construção de valores negativos pelos grupos, impondo a rejeição pelo o grande público, conforme Curvello e Brandão (1999, p. 1) relatam.

Os movimentos sociais, os grupos que exercem pressão, as associações e as organizações não governamentais cresceram e com elas a consciência dos direitos e deveres do cidadão se tornaram populares, além dos direitos dos consumidores que foram benefícios ganhos, a legislação que recebeu força com a criação de leis protetivas e a evolução das empresas que mudaram sua abordagem para atrair e ganhar clientela, mesmo no setor privado, ou no setor público, esta briga competitiva emplaca um novo comportamento do consumidor ciente das suas possibilidades. Curvello e Brandão (1999, p. 2) ressaltam que o poder do Estado pode ser reduzido e fiscalizado pela própria população que acompanha os erros e acertos dos governantes e as falhas comunicativas neste âmbito potencializam a impressão de fracasso pelos políticos que são crucificados na forma de escândalos na mídia.

Geremias *et. al.* (2009, p. 38) destaca que as empresas precisam se comunicar com seu público específico, sendo necessário um profissional de Comunicação que poderá fazer a mediação entre os objetivos a serem atingidos até a chegada da informação ao seu alvo, além de oferecer uma assessoria linguística interina, para que seja feito o desenvolvimento comunicacional interno e externo, estabelecendo mecanismos envolvidos com a comunicação dos envolvidos em uma instituição, trabalhando na alimentação das páginas da internet e gerenciando-as com “diversos canais de contato com o público externo”.

Os dias atuais trazem a abertura de vagas de trabalho que oferecem novas áreas profissionais que são formadas por intermédio das tecnologias, como “*Webmaster, Webdesigner, Analista de Negócios Virtuais, Editor de Home Page* e as que se ligam ao chamado *e-business* ou *e-commerce*”. Curvello e Brandão (1999, p. 2) dizem que outros cargos que começam aparecer que envolvem a Comunicação Pública focam no trabalho com a informação dos cidadãos, o Marketing Político e o *lobby*.

Curvello e Brandão (1999, p. 2-3) comentam que o terceiro setor, caracterizado por ser não governamental, é apoiado pela sociedade civil de forma organizada, que tem se profissionalizado para atingir melhor efeito no mercado vem se demonstrando promissor para a profissão, pois aumentou a procura por profissionais com este tipo de visão sistematizada e estrategicamente capacitada que possam apoiar as funções de comunicação nas organizações de maneira que venham atuar gerindo os processos de comunicação e de ordem cultural. Similarmente, a educação tem sido outra área promissora, que veio ampliar a extensão que possa vir atribuir nas possibilidades de atuação da profissão, onde os instrumentos absorvidos no decorrer do curso possam viabilizar a utilização na educação à distância e o ensino virtual.

O Profissional formado em Comunicação Institucional deve ser capacitado para desenvolver tais ações, como:

- a) planejar e administrar as ações de comunicação entre as instituições e seus públicos;
- b) utilizar as técnicas de comunicação para interferir no ambiente extremamente competitivo dos mercados, identificando as ameaças e oportunidades que se apresentam e buscando reforçar ou criar vantagens competitivas frente aos concorrentes;
- c) analisar os cenários conjunturais em que atuam as organizações, sua cultura e suas relações com a sociedade;
- d) planejar, analisar e orientar ações e campanhas voltadas para a opinião pública;
- e) avaliar e controlar a disseminação dessas ações e campanhas através da mídia impressa e eletrônica e dos meios de comunicação dirigida;
- f) pensar a comunicação estrategicamente de forma a estar apto para colaborar nos planejamentos das instituições;
- g) lidar com a tecnologia de informação de forma criativa, buscando utilizá-las como instrumento de comunicação;
- h) usar as plataformas tecnológicas no desenvolvimento do trabalho profissional (CURVELLO e BRANDÃO, 1999, p. 4-5).

Estas competências serão possíveis se houver o desenvolvimento das habilidades que serão trabalhadas com o estudo da estrutura curricular, incluindo três princípios, Curvello e Brandão (1999, p. 5) os apresenta sendo o primeiro voltado “à interdisciplinaridade e a flexibilidade de aprendizagem”, o segundo com “a construção do conhecimento pelo próprio aluno” e o terceiro sendo “a crença que teoria e prática devem andar juntas e são a base para a formação de um profissional crítico e, portanto, capaz de compreender o mundo e interferir na realidade”.

O Ministério da Educação e a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (2010, p. 84-85) relatam que o tecnólogo em Comunicação Institucional

seja preparado para planejar, implementar, gerenciar e promover a utilização de tecnologias que se relacionam com a comunicação institucional dentro e fora das organizações. Que seja estimulada a sensibilidade aos aspectos estéticos, em situações formais que haja implementação no envolvimento na sociedade de forma organizada, deve ter a noção de seus objetivos que envolverão o uso da comunicação da instituição como ferramenta de trabalho, avaliando os produtos obtidos no uso da política de comunicação, interagindo com a publicidade interna e externa, desenvolvendo projetos baseados na comunicação com a utilização de várias mídias, para que consiga atuar em grupos multidisciplinares, que venham promover eventos com estratégias de gestão e marketing.

O currículo do curso de Comunicação Institucional pode ser apresentado dividido em quatro grupos cognitivos de disciplinas que têm certas relações afins e dentre elas, Curvello e Brandão (1999, p. 6-8) destacam esta divisão em núcleos que são: Teóricos, que podem conter as disciplinas: Teorias da Comunicação I e II, Teorias das Organizações, Teorias da Comunicação nas Organizações, Seminários Avançados: Temas Emergentes, Teorias da Opinião Pública, Teorias do Poder e Seminários Avançados: Comunicação Pública e Novos Paradigmas Institucionais; Humanos: História da Ciência, Filosofia da Ciência, Seminários Avançados: Ética, Filosofia, Cultura, Sociedade, Economia e Política; Profissionais: Laboratórios de Tecnologias de Comunicação, de Criação e Inovação, de Empreendedores, de Projetos Institucionais, Marketing, Estratégia e Planejamento, Projetos Institucionais, Relações Públicas, Oficina de Informação, Consultoria e Assessoria em Comunicação Empresarial e Pública e por último os núcleos Instrumentais: Redação e Expressão Oral, Oficina de Editoração, Metodologia de Pesquisa, Pesquisa em Comunicação, Inglês e Desenvolvimento dos Projetos Experimentais.

As disciplinas dispostas neste curso, que foi proposto por Curvello e Brandão no ano de 1999, seriam divididas em oito semestres tendo ao todo 2880 horas/aulas, que chegariam a levar quatro anos de estudos para o aluno alcançar o término, onde nos dias atuais com a inserção dos cursos superiores tecnológicos ou tecnólogos reduziram a carga horária para em média de 1600 a 1700 horas/aulas de forma que fossem focadas as áreas específicas dentro do curso, e atualmente, muitas instituições de ensino superior reduziram a duração do curso para apenas dois anos, viabilizando o término da trajetória acadêmica e produzindo profissionais na área da Comunicação com mais agilidade.

Entretanto, os profissionais são formados mais agilmente, porém deixam de ter contato com algumas disciplinas ou conteúdos que são apresentados na versão completa do curso e que são importantes para as atividades profissionais.

2.2 A Comunicação

Souza *et. al.* (2009, p. 3) fala que a eficiência na comunicação sempre foi um fator muito importante para o sucesso de qualquer instituição, além de que os relacionamentos entre indivíduos envolvidos só são possíveis por intermédio da comunicação. A comunicação se for bem gerida pode oferecer às organizações maior rapidez e clareza nas mensagens, ainda é responsável por manter o desenvolvimento humano nelas. Todas as relações podem ser construídas, ou destruídas, através da comunicação ou na ausência dela. Ela está em todos os âmbitos de relacionamentos, por isso pode organizar as atividades para definir resultados que podem ser moldados conforme a utilização correta dos métodos tomados.

As mutações constantes na sociedade e nas formas de comunicação fazem com que os profissionais envolvidos tenham que se adequar a uma nova realidade em que se modifica permanentemente de acordo com as necessidades sociais, as instituições necessitam de se comunicarem para transmitir ao público alvo seus objetivos de forma que passe credibilidade e comprometimento, criando valores para a imagem da organização, sendo aceita pelas pessoas que venham se envolver como usuário, cliente ou colaborador, conforme relata Souza *et. al.*, (2009, p. 3-5). Ainda a comunicação é utilizada para “estimular, motivar e melhorar a imagem, mas sua prioridade nas organizações é solucionar problemas, gerar e facilitar a compreensão entre pessoas com diferentes pontos de vista”.

O papel de uma boa comunicação é importante para todos os âmbitos e em várias áreas a análise dos mecanismos que a circulam é importante, pois com estratégias bem organizadas pautadas em objetivos podem mudar a visão e a opinião do público alvo que se direciona a organização. Mas para que seja feito um trabalho nesta área o mercado requer profissionais competentes e antenados com o mundo e as tecnologias que o cercam, e para isso a informação sobre as novidades e o estudo constante é importante para atingir metas e sejam colhidos frutos positivos no trabalho do comunicólogo empenhado.

2.3 A Tecnologia

A Tecnologia utiliza-se de imagens para transmitir informações e estas imagens tecnológicas usam dispositivos para serem produzidas ou reproduzidas, como por exemplo, “a fotografia, o cinema, a televisão e as imagens que circulam pela internet”. Estes dispositivos oferecem a possibilidade de captar, reproduzir e armazenar em aparelhos com tecnologias cada vez mais avançadas e de fácil acesso à população e a sociedade deixa de ser apenas consumidora de informação, passando a ser produtora, também. Caim (2006, p. 28-29) afirma que desta forma, os populares mais simples sem estudo aos mais graduados sejam autores e, ao mesmo tempo, consumidores das informações contidas na rede.

Caim (2006, p. 29-30) relata que a tecnologia vem transformando consideravelmente a cultura popular, em que as linguagens tecnológicas se infiltram nos meios sociais através das mídias usadas, onde as informações alteram o receptor e suas formas de pensamento, levando a crer que as imagens tecnológicas não devem ser idealizadas e relacionadas de forma isolada, pois os signos que elas trazem só podem ser decifrados com uso de conhecimento prévio, ou seja, através de outros signos já existentes, que são aprendidos por meio da inserção de novas linguagens, meios de comunicação, evolução de aparelhos e entre outras formas que são necessárias para que o indivíduo se adeque para ter acesso às informações.

O aumento da produção de imagens tecnológicas é possivelmente explicado pelo fator da capacidade de produção dos dispositivos eletrônicos, que estão em constante evolução, e há uma demanda pela busca de informações que necessitam atualizações habituais para seguir esta evolução, que cada dia proporciona inovações para o mundo tecnológico.

A possibilidade de manipulação flexível da imagem com a tecnologia propiciou entretenimento, transmissão de conhecimento, possibilidade de estudo, trabalho, entre novos formatos que podem ser remunerados ou não, além de se tornar objeto de desejo e de consumo, tanto pelo acesso às informações produzidas, quanto pelos aparelhos que as produzem que se modernizam constantemente (CAIM, 2006, p. 40-41).

É muito importante comentar o caráter democrático que a evolução tecnológica trouxe para a sociedade, pois o acesso à informação tornou-se possível

a todos, com a facilidade do manuseio de aparelhos mais práticos e velozes, sem requerer muitos conhecimentos para usá-los. Além de inserir a interatividade com o produtor da informação em uma troca de esclarecimentos que estabelecem uma comunicação rica e eficaz que se iguala a experiência na produção da atividade.

2.3.1 O Youtube e o impacto na sociedade

O *Youtube* é uma rede social que pertence ao grupo *Google Inc.*, é um *site* de compartilhamento de conteúdos digitais, que permite que os usuários possam carregar e compartilhar vídeos em vários formatos digitais. Frossard (2009, p. 6) menciona que o dispositivo possibilita a publicação de vídeos, sem que haja primeiramente a mediação ou edição por um terceiro, dando total autonomia e liberdade em publicações que podem ser profissionais ou mesmo amadoras, sendo os próprios usuários fiscais dos limites dos conteúdos que podem ser públicos, ou não, dando a chance de seus expectadores indicarem a um moderador responsável do site por manter a permanência do vídeo, com poder de censurá-lo de acordo com as imagens que são apresentadas e ferem a política de privacidade e os termos de uso de tal sítio.

O *Youtube* foi criado em fevereiro de 2005, por três jovens programadores, Chad Hurley, Steve Chen e Jawed Karim, ex-funcionários do site de comércio *on-line PayPal*, que procuravam maneiras de compartilhar vídeos entre si após festas e eventos. Distribuir as gravações por e-mail à época era inviável devido ao tamanho dos arquivos. Foi então que pensaram em um site que permitisse ao usuário carregar e compartilhar informações em audiovisual (KINTSCHNER, 2010, p. 4).

As novas redes sociais trouxeram a variabilidade que é um traço encontrado nas linguagens usadas nas novas mídias, que se caracterizam pela variedade, onde o recurso original que foi usado pode ser trocado, inserindo outros recursos, ou apenas parte de outros, criando um novo vídeo. Frossard (2009, p. 6-7) diz que no decorrer do século XX, foi implantada a cultura *remix*, que é a apropriação, os desvios e a criação livre, partindo do uso de material já existente para produzir novo material. A cultura *remix* é um “conjunto de práticas sociais e comunicacionais de recombinação, variações, *cut-up* de informação a partir das tecnologias digitais” trazendo uma configuração cultural nova.

As características empregadas do *remix* são responsáveis pela reconfiguração de produção audiovisual popular na possibilidade de recriação e recombinação de acordo com propósitos específicos do emissor, que podem levar às intenções: humorística, debochada, crítica, educacional, administrativa, psicológica, publicitária, entre outras infinitas que serão apontadas conforme seu produtor queira, além de que, a nova interpretação do objetivo da obra inicial torna-se uma obra nova, tendo a inovação multiplicada “em milhares de outras com novas ideias, conceitos, militâncias e métodos de utilização” (FROSSARD, 2009, p. 7).

Kintschner (2010, p. 3-4) relata que a rede social *Youtube* possibilitou que seus usuários postassem seus “filmes, depoimentos, animações, shows, entre outros vídeos que circulam em todo o planeta via internet”, usando a expressão “*broadcast yourself*”, que pode ser traduzida do Inglês para “transmita-se”, em que o *site* influencia a participação dos usuários incluindo seus próprios vídeos de forma que divulguem suas produções para o mundo todo, os tornando em famosos anônimos.

O *Youtube* pode ser considerado, segundo Kintschner (2010, p. 6), um *software* cultural, pois promove mudanças na sociedade de forma que seus vídeos façam parte de transformações sociais, em que os populares inserem comentários no dia a dia sobre seus vídeos e usem como formador de opinião, pois levam assuntos e atividades que muitas vezes são desconhecidos dos receptores e levantam questionamentos que agregam conhecimento aos consumidores da informação passada.

O ensino a distância tomou grande proporção com o uso de canais no *site* do *Youtube*, pois com a possibilidade de se postar qualquer tipo de conteúdo a educação se apropriou da modalidade para inserir vídeo-aulas, tendo vários assuntos disponíveis, onde o interessado pode escolher o qual assistir e aprender com uma infinidade de temas que estiverem disponíveis (KINTSCHNER, 2010, p. 7).

Com o passar do tempo, cada vez mais aumentam as possibilidades dos temas encontrados nesta rede social, que disponibiliza os recursos audiovisuais, e com isso muitas pessoas têm se encorajado para agregar mais informações disponíveis, que só seriam possíveis em ambientes acadêmicos ou em práticas profissionais. Estes vídeos que são disponibilizados propiciam o alcance a outros ares, onde levam informação a quem necessita se igualando à prática da

experiência unindo ao estudo da teoria fazendo do interessado um especialista no assunto que for pesquisado.

2.3.2 Vídeos tutoriais

O vídeo é uma representação “do concreto, do visível, do imediato, do próximo, que toca todos os sentidos”, envolvendo o expectador corporalmente, alcançando-o através de recortes visuais e do som. Por meio do vídeo se sente e se experimenta ações que podem ser únicas que presencialmente, talvez, nunca o expectador tivesse a chance de praticá-las, sendo explorado “o ver, o visualizar e o ter, com as situações, as pessoas, os cenários, as cores, as relações espaciais (próximo-distante, alto-baixo, direita-esquerda, grande-pequeno, equilíbrio-desequilíbrio)” (JUNIOR e TORRES, 2009, p. 2).

O avanço da tecnologia possibilitou a inserção do uso do vídeo para fins de aprendizagem, onde historicamente tem seus princípios, com os tele cursos que são modalidades educacionais que disponibilizam a formação básica através de programas de televisão, e nos dias atuais evoluiu para o uso da internet, que pode abranger outras categorias de cursos de formação ou apenas prática-teóricas. Estes tipos de cursos são denominados vídeos tutoriais, que tomaram larga escala dos canais do *Youtube* na demonstração de vários temas em que abordam conceitos, ferramentas, métodos, procedimentos e infinitas possibilidades de demonstrações, que ficam à escolha do interessado na procura da área que bem entender.

Segundo o dicionário Michaelis (1998) o significado da palavra tutorial é “relativo a tutor, diz-se de ensino exercido por tutor”, e tutor é aquele “que protege, ampara ou dirige; defensor”. Pelos significados apresentados, percebe-se que tutorial é um tipo de ensino onde um especialista, ou apenas conhecedor, sobre temas variados apresenta vídeo-aulas. Geralmente, são profissionais envolvidos em áreas específicas que ministram vídeo-aulas disponibilizando conhecimentos práticos sobre assuntos de relevância.

Junior e Torres (2009, p. 5–6) relatam que o uso de recursos audiovisuais com fins de aprendizado pode trazer vários benefícios para o estudante, que dentre eles podem ser ressaltados:

- A integração dos alunos com o professor da disciplina que engloba o tema do vídeo reduzindo a distância da teoria com a prática;

- A análise e a compreensão de temas que seriam mais complexos apenas com a representação mental;
- Favorecimento da memorização de nomenclaturas, procedimentos, materiais e ações na execução de atividades específicas no vídeo;
- Contextualização do aprendizado ratificando a prática social do aluno no processo educativo com a exploração de situações reais;
- A abstração das informações necessárias do conteúdo do vídeo de forma que se extraia do concreto para a formação do espectador;
- Absorver a experiência prática do produtor do vídeo, com as dicas de procedimentos que são dadas, para a minimização do tempo e das falhas de execução;
- Ampliar os conceitos curriculares que são estudados nas disciplinas que são apontados em outros tipos de materiais, como em livros, jornais, revistas e no trabalho diário;
- Tornar reflexivo o procedimento ou o conceito mostrado em vídeo adequando às necessidades pessoais e ao ambiente empregado, sem que haja a prática alienada;
- Aguçar o envolvimento do estudante com os temas ou atividades que são desempenhadas em âmbito acadêmico, formando opiniões que são importantes para a discussão e a construção do futuro profissional na área da Comunicação;
- A autonomia do aprendizado por interesse próprio em que o discente se informará com os vídeos que mais forem importantes para sua área, levando em conta que esta procura poderá ser feita fora de sala de aula sem uma obrigação formal da aquisição da informação ou monitorada por solicitação de um docente como complemento ao conteúdo abordado no ambiente acadêmico.

Portanto, os vídeos tutoriais são ferramentas importantes no âmbito da aprendizagem contemporânea, pois conseguem levar informação de acordo com o interesse específico em áreas afins, para isso a educação deve cada vez mais seguir as tendências atuais da vida cotidiana para atingir o público que é produzido pelo mundo modernizado e tecnológico, necessitando de atualizações periódicas, que percebeu que o tempo cada vez mais é resumido e os detalhes são buscados pelos interessados em esferas peculiares.

3 Conclusão

O mundo moderno, tecnológico e de informações rápidas trouxe a necessidade das organizações se preocuparem com a imagem que é percebida pelo público alvo, com isso os gestores viram a necessidade de ter pessoas encarregadas que cuidassem de detalhes comunicacionais que seriam causadores de impressões positivas ou mesmo negativas. Para dominar estes âmbitos e entender as relações entre o que pode ser benéfico ou maléfico para a imagem organizacional, se faz necessário a atuação de um profissional competente que possua informações atuais e saiba lidar com elas, trazendo melhorias para a imagem da instituição em que desenvolve o trabalho.

A formação do profissional em Comunicação deve oferecer condições para que este se sinta seguro em desempenhar atividades que cabem certos conhecimentos específicos na área e durante a sua formação o estudo de matérias das disciplinas devem afetar o discente de forma que ele abstraia métodos de ação para saber trabalhar dentro das organizações e lide a teoria com a prática.

Os cursos de Comunicação sofreram várias mudanças e, naturalmente, seguiram a agilidade da nova sociedade que requer formações mais rápidas para atuarem no mercado de trabalho, e com isso surgiram novas denominações para esta modalidade superior em Comunicação, que dentre elas pode ser destacado o curso de Comunicação Institucional, pode ser denominado como tecnólogo ou tecnológico superior por ter sua carga disciplinar e horária reduzida focando em áreas específicas dentro da Comunicação.

A redução da carga horária do curso de Comunicação Institucional trouxe a necessidade da sintetização das disciplinas abordadas no curso, e com isso muitas atividades que eram vistas durante o desenvolvimento deixaram de ser abordadas com mais detalhes, levando a um déficit de informações importantes. Porém os docentes e as instituições de ensino superior empenhados no oferecimento de uma educação interina cuidaram para suprir esta falta de informações com atividades que deveriam ser desenvolvidas em ambientes extraclasse.

Os docentes tomados pela influência da tecnologia começaram a produzir e a divulgar vídeos tutoriais que possuíam informações de particularidades que não eram abordadas pela escassez de tempo durante as aulas, e com isso esta prática

foi se maximizando e resolvendo o problema da não abordagem de certos conteúdos no decorrer do curso.

Os vídeos tutoriais cresceram em larga escala com a disseminação da possibilidade do acesso à rede social *Youtube*, aonde nos dias atuais se tornou possível o estudo de vários temas em qualquer lugar que chegue a internet, minimizando o problema da distância de se estudar e da necessidade de se resumir para se tornarem mais ágeis as formações.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Jane Rangel Alves. **Didática do Ensino Superior**. Curitiba: IESDE Brasil S.A. 2009.

BARREYRO, Gladys Beatriz. **Mapa do Ensino Superior Privado**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2008.

BRASIL. Ministério da Educação. **Instituições Privadas de Ensino Superior**. Brasília: MEC, 2007.

_____. Ministério da Educação e Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **Catálogo Nacional de Cursos superiores de Tecnologia**. Brasília: MEC/SETEC, 2010.

_____. Ministério da Educação. **Censo da educação superior 2012: Resumo Técnico**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2014.

_____. **Decreto nº 5.154, de 23 de julho de 2004**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5154.htm>. Acesso em: 1º jul. 2015.

_____. Lei de Diretrizes e Bases. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/leis/L9394.htm>. Acesso em: 1º jul. 2015.

CAIM, Fábio. **Imagens da mídia: Uma abordagem semiótica da sua produção.** In: Cenário da Comunicação, São Paulo, v. 5, p. 27-47, 2006.

COLOSSI, Nelson *et al.* Mudanças no contexto do ensino superior no Brasil: Uma tendência ao ensino colaborativo. **Rev. FAE**, Curitiba, v.4, n.1, p.51-58, jan./abr. 2001.

CURVELLO, João José A. e BRANDÃO, Elizabeth Pazito. **Comunicação Institucional: Um novo curso para uma nova realidade profissional.** In: XXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Rio de Janeiro: XXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 1999.

FROSSARD, Flávia Lima. **O fato jornalístico no Youtube: Uma análise do papel e dos impactos do site Youtube na difusão e na construção de notícias de grande repercussão social.** Espírito Santo: UFES, 2009.

GEREMIAS, Alisson Castro *et al.* **Guia de Profissões: Uma feira de ideias para o seu futuro.** Paraná: UFPR, 2009.

JUNIOR, Francisco Silva e TORRES, Eloiza Cristiane. **O vídeo na sala de aula: Uma proposta para o ensino de Geografia.** Londrina: UEL, 2009.

KINTSCHNER, Fernanda. **Software cultural: como o Youtube impactou o mundo e o Mato Grosso do Sul.** Mato Grosso do Sul: UFMS, 2010.

MELLO, Sebastião Luiz de, *et. al.*. **Guia de orientação profissional do Tecnólogo em determinada área da Administração.** Brasília: CFA/CRAS, 2012.

MICHAELIS: **Moderno Dicionário da língua portuguesa.** São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1998.

SOUZA, Bruno Rodrigo de. *et. al.* **A importância da comunicação nas organizações.** Brusque: FateSC, 2009.