

Discurso Organizacional e Direitos Digitais: Apontamentos Sobre a Atuação de Grupos Educacionais Privados do Brasil Durante a COVID-19

Renata Calonego

Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Bauru, Brasil

renata.calonego@unesp.br

<https://orcid.org/0000-0003-0086-4549>

Paulo Victor Melo

LabCom – Comunicação e Artes, Universidade da Beira Interior, Covilhã, Portugal

paulo.melo@ubi.pt

<https://orcid.org/0000-0002-3985-4607>

Resumo: De que forma, no contexto da COVID-19, grupos que atuam no ensino superior privado brasileiro têm avaliado o uso de plataformas digitais em seus processos educacionais? Essa foi a pergunta motivadora para a elaboração deste artigo, que busca refletir, especialmente, sobre a presença ou não de preocupações relacionados à garantia dos direitos digitais nos discursos organizacionais dos quatro grupos com maiores faturamentos na área da educação no país: Cogna, Yduqs, Ser Educacional e Ânima Educação. Compreendendo a importância das plataformas digitais na construção do conhecimento e, ao mesmo tempo, a necessidade de afirmação dos direitos digitais, esse texto se propõe a observar em que medida são abordadas questões como benefícios das tecnologias, legislações nacionais e internacionais que regulem o uso das plataformas e mecanismos de garantia da privacidade e da proteção de dados pessoais. Para tanto, o trabalho analisa posicionamentos expressos por esses grupos em textos de caráter institucional publicados em seus sites oficiais desde o início da pandemia. De um modo geral, conclui-se que há uma perspectiva acrítica na adoção das tecnologias digitais, o que pode ser verificado, por exemplo, na constatação de que nenhum dos conteúdos publicados pelas quatro empresas menciona instrumentos legais, a exemplo da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, nem problematiza aspectos como desigualdades no acesso à internet ou riscos à privacidade dos usuários.

Palavras-chave: Comunicação Organizacional; Plataformas Digitais; Educação Superior Privada; Proteção de Dados Pessoais; Direito à Privacidade.

Organizational Discourse and Digital Rights: Notes on the Proceeding of Private Educational Groups in Brazil During the COVID-19

Abstract: How, in the context of COVID-19 pandemic, have groups working in Brazilian private higher education evaluated the use of digital platforms in their educational processes? This was the motivating question for the elaboration of this article, which seeks to reflect, especially, on the presence or not of concerns related to the guarantee of digital rights in the organizational discourses of the four groups with the highest revenues in education in the country: Cogna, Yduqs, Ser Educacional e Ânima Educação. Understanding the importance of digital platforms in the construction of knowledge and, at the same time, the need to affirm digital rights, this text proposes to observe the extent to which issues such as the benefits of technologies, national and international laws that regulate the use of platforms and mechanisms to guarantee the privacy and the protection of personal data. To this end, the work analyzes positions expressed by these groups in institutional texts published on their official websites since the beginning of the pandemic. In general, it is concluded that there is an uncritical perspective in the adoption of digital technologies, which can be verified, for example, in the finding that none of the content published by the four companies mentions legal instruments, such as the General Data Protection Law, nor does it problematize aspects such as inequalities in internet access or risks to users' privacy.

Keywords: Organizational Communication; Digital Platforms; Private Higher Education; Protection of Personal Data; Right to Privacy.

Discurso Organizacional y Derechos Digitales: Notas Sobre la Actuación de Grupos Educativos Privados en Brasil Durante la COVID-19

Resumen: ¿Cómo, en el contexto de la pandemia del COVID-19, los grupos que actúan en la educación superior privada brasileña han evaluado el uso de las plataformas digitales en sus procesos educativos? Esta fue la pregunta motivadora para la elaboración de este trabajo, que busca reflexionar, especialmente, sobre la presencia o no de preocupaciones relacionadas con la garantía de los derechos digitales en los discursos organizativos de los cuatro grupos con mayores ingresos en el área de la educación en el país: Cogna, Yduqs, Ser Educacional y Ânima Educação. Entendiendo la importancia de las plataformas digitales en la construcción del conocimiento y, al mismo tiempo, la necesidad de afirmar los derechos digitales, este texto propone observar en qué medida se abordan temas como los beneficios de las tecnologías, las leyes nacionales e internacionales que regulan el uso de las plataformas y los mecanismos para garantizar la privacidad y la protección de los datos personales. Para eso, el artículo analiza posiciones expresadas por estos grupos en textos institucionales publicados en sus sitios web oficiales desde el inicio de la pandemia. En general, se concluye que existe una perspectiva acrítica en la adopción de tecnologías digitales, lo que puede comprobar, por ejemplo, en la constatación de que ninguno de los contenidos publicados por las cuatro empresas hace menc n a instrumentos jurídicos, como la Ley General de Protección de Datos Personales, ni discute aspectos como las desigualdades en el acceso a Internet o los riesgos para la privacidad de los usuarios.

Palabras-clave: Comunicación Organizacional; Plataformas Digitales; Educación Superior Privada; Protección de Datos Personales; Derecho a la Privacidad.

1. Introdução

A pandemia da COVID-19 tem provocado impactos significativos nas diferentes áreas da sociedade. Na educação superior, as dificuldades evidenciadas pela crise sanit ria s o múltiplas – desigualdades de conectividade, insufici ncia de conteúdos online adequados aos currículos educacionais, aus ncia de familiaridade de muitos docentes com as tecnologias digitais – e os efeitos previsíveis são de curto, médio e longo prazos, afetando estudantes, professores e as próprias instituições educacionais (Unesco & Iesalc, 2020).

No Brasil, as primeiras medidas de distanciamento físico resultaram na adoção de atividades remotas, sobretudo nas instituições privadas de educação, que são responsáveis, de acordo com levantamento do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep, 2020), por 75,8% das matrículas de estudantes, no nível de graduação, em todo o ensino superior do país.

Mesmo nessas instituições, que antes da pandemia já possuíam uma numerosa oferta de cursos à distância¹, as consequências pós-coronavírus são preocupantes (Semesp, 2021) somados os anos de 2020 e 2021 e considerando modalidades presencial e à distância, mais de 7 milhões de estudantes evadiram do ensino superior privado, aproximadamente 37% do número de matriculados; observados apenas os cursos que já funcionavam à distância, a taxa foi ainda mais elevada, 40,5%; nos dois anos de pandemia, cresceu também a inadimplência no ensino superior privado, atingindo 9,9% em 2020 e 9,4% em 2021, os maiores índices da história.

Uma das causas para estes dados, aliada a fatores como aumento do desemprego e queda no poder aquisitivo das famílias brasileiras, foi a transposição de atividades antes presenciais para o formato remoto, o que tem desafiado as instituições de ensino superior privado na utilização de tecnologias digitais de informação e comunicação.

A partir deste cenário, o presente artigo busca analisar os discursos organizacionais de grupos educacionais privados no Brasil sobre a questão das plataformas digitais frente à pandemia da COVID-19. De um modo particular, pretende-se observar como aspectos relacionados à garantia dos direitos digitais estiveram ou não presentes nos discursos desses grupos, identificando, por exemplo, adjetivações utilizadas para qualificar as tecnologias, se há menção a legislações que regulem os seus usos e se são apontados possíveis riscos à violação da privacidade e da proteção dos dados pessoais.

Trata-se de uma investigação exploratória que tem como ponto de partida o entendimento de que os discursos são estratégias organizacionais que buscam ordenar sentidos, de modo a articular os interesses empresariais com os da sociedade, a fim de fomentar determinados significados (Oliveira & Paula, 2008) e alcançar sua legitimação social. Com isso, busca-se refletir sobre a atual situação acerca do debate social sobre direitos digitais à luz dos discursos organizacionais, tendo como recorte grupos educacionais privados e o crescimento de cursos via plataforma digitais.

Vale ressaltar, enquanto justificativa para a preocupação com esses temas, a existência da Lei Geral de Proteção de Dados, em vigor desde agosto de 2020, que tem como fundamentos o respeito à privacidade, a autodeterminação informativa, a

¹ De acordo com o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep, 2020), a quantidade de alunos matriculados em cursos à distância em rede privada de educação superior de graduação já representava 35% em comparação à modalidade presencial. Nesta mesma pesquisa, o instituto sinaliza que este movimento vinha ocorrendo desde 2016.

inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem, dentre outros; e a recente inclusão da proteção de dados pessoais na Constituição Federal, como um dos direitos e garantias fundamentais da população do país, inclusive nos meios digitais².

Para efeito de investigação neste artigo, escolheu-se os quatro grupos educacionais com maiores faturamentos no Brasil (Bozza, s.d.): [Cogna](#), [Yduqs](#), [Ser Educacional](#) e [Ânima Educação](#), que são responsáveis pela administração de diversas faculdades e universidades privadas no país.

Visando o cumprimento do objetivo proposto e a partir destes procedimentos metodológicos, o artigo se estrutura da seguinte maneira: num primeiro momento, (a) é feita uma breve revisão teórico-conceitual sobre comunicação organizacional e práticas discursivas; (b) apresentados apontamentos sobre plataformas digitais; (c) indicadas questões sobre a relação entre direitos digitais e educação, à luz do marco legal brasileiro; em seguida (d) é detalhada a metodologia utilizada para coleta das informações e apresentado o *corpus* de investigação; em sequência, (e) são expostos os resultados principais da análise e desenvolvidas algumas observações críticas; e, por fim, (f) são elencadas as considerações conclusivas.

2. Práticas Discursivas Organizacionais: Apontamentos

Na atual conjuntura da sociedade, as organizações (sejam privadas ou não) se encontram mais do que nunca enredadas pelas diversas possibilidades de interações sociais, as quais ocorrem majoritariamente via internet e suas plataformas digitais. O estabelecimento constante de relações é algo fundamental para o sucesso das organizações, uma vez que elas são constituídas a partir do contexto social e processos culturais em que estão inseridas. Em outras palavras, isso significa dizer que as organizações são fenômenos socialmente construídos e constituídos pela comunicação e suas interações estabelecidas com a sociedade (Lima & Maimoni, 2012; Lima & Oliveira, 2014; Ruão, 2016), podendo ser consideradas como redes de relações que estão continuamente em construção (Gulbrandsen & Just, 2016).

Frente a isso, destaca-se que este artigo compreende a comunicação organizacional como um processo interativo, relacional e que produz sentido a partir do

² Promulgada em 10 de fevereiro de 2022, a Emenda Constitucional nº 115 incluiu a proteção de dados pessoais como uma das cláusulas pétreas da Carta Magna brasileira, o que significa a impossibilidade de sua alteração por uma lei infraconstitucional.

contexto social vigente (Lima & Maimoni, 2012). Para além da sua função instrumental e informacional, a comunicação organizacional é aqui discutida sob o prisma da relação estabelecida entre interlocutores (organização e seus públicos) em um determinado contexto, de modo a estruturar a própria organização em si. Valentini et al. (2016) reforçam esse entendimento ao afirmarem que a comunicação organizacional:

não pode ser representada por um simples modelo de transmissão onde um emissor envia uma mensagem para um receptor em um canal; ao contrário (...) é um processo de interação simbólica em que diferentes indivíduos atuam como receptor e emissor. (p. 4063)

Essa abordagem parte do viés da perspectiva centrada na comunicação” (Andersson, 2020; Gulbrandsen & Just, 2016), traz um prisma constitutivo e processual da comunicação, abrangendo questões sobre produções de sentido através da linguagem e da comunicação em si (Andersson, 2020). Baldissera e Stocker (2015) complementam esse entendimento ao afirmarem que:

Compreender a comunicação organizacional como ordenadora e produtora de sentidos é tomá-la como prática social, assumindo sua capacidade de influenciar na configuração da cultura, naturalizando e (re)afirmando modos de ser e estar no mundo. Mais do que isso, estar ciente do poder das organizações na constituição da sociedade prevê novas possibilidades, nuances e rupturas na compreensão dos sentidos produzidos por elas sobre si mesmas e sobre os fenômenos da cultura. (p. 161)

O fato é que a comunicação organizacional é um processo que está diretamente ligado à construção de sentidos, os quais, por sua vez, são ocasionados no viés subjetivo do interlocutor. Assim, tem-se de um lado as organizações buscando direcionar as interpretações que desejam com suas ações comunicativas e, do outro lado, o público construindo esse significado com base em suas vivências e valores, o que torna a comunicação em um processo em constante dinamismo de acordo com o contexto social (Oliveira & Paula, 2010).

Trata-se de uma concepção que parte do viés da interdependência e porosidade das organizações, considerando-as tanto resultado da estrutura social, política e econômica em que estão inseridas, quanto influenciadoras no processo de construção da sociedade (Carareto et al., 2021; Mumby & Stohl, 1996). Assim, diante dessa relação indissociável entre sociedade e organizações, admite-se que elas impactam diretamente as dinâmicas interpretativas que perpassam as relações sociais, especialmente por

ocuparem cada vez mais um espaço significativo no cotidiano das pessoas ao suprirem suas necessidades, sejam elas econômicas ou sociais (Carareto et al., 2021).

Partindo do ponto de vista de construção de sentido das ações comunicativas das organizações, torna-se fundamental refletir sobre seus processos discursivos, uma vez que os discursos na sociedade “são os meios pelos quais as pessoas tornam significativo o mundo” (Hall, 2005, p. 342). Isso porque, ainda de acordo com o autor, o discurso não se limita somente à estruturação linguística, mas engloba práticas materiais. O discurso, portanto, resulta da interrelação entre textos e práticas que conformam o objeto em pauta.

No âmbito organizacional, isso não é diferente. Os discursos moldam a própria organização e são meios para a disseminação de seus valores, posicionamentos e cultura, de modo a se tornarem uma das principais formas de aproximação com os públicos (McPhee & Zaug, 2008; Mello, 2010). Por isso, ainda que esteja sujeito a ressignificações e contrapontos, o discurso consiste em uma estratégia organizacional formatada com intenções que impactam nas relações de poder (Andersson, 2020; Oliveira & Amaral, 2021). Hardy e Thomas (2014) reforçam esse entendimento ao indicarem o aumento no interesse sobre o uso do discurso como uma estratégia organizacional, a fim de que seja possível fomentar práticas consideradas estratégicas pela organização.

Portanto, considerando que as estratégias discursivas das organizações, em busca de criar/manter vínculo com os públicos, produzem sentidos e significados na sociedade com base no contexto em que estão inseridos, elas também têm o potencial de interferir nas relações sociais, criando pautas e interesses, assim como fomentando hábitos e comportamentos (Oliveira & Amaral, 2021; Oliveira & Paula, 2010). Ou seja, muito mais do que uma composição linguística, os discursos podem gerar efeitos reais em diversas esferas sociais, como política e econômica (Andersson, 2020; Hardy & Thomas, 2014), justamente porque o sentido é construído socialmente pelo discurso (Oliveira & Amaral, 2021). Diante desta concepção, torna-se possível traçar paralelos entre as práticas discursivas das organizações com situações rotineiras presentes na sociedade. Isso porque tais discursos são formatados estrategicamente para criar vínculo com o público e construir um sentido de acordo com os interesses de determinado contexto social e histórico.

Considerando a dinâmica de construção de significados, é importante destacar os processos de disputas e negociações entre as partes envolvidas com o objetivo de defender seus interesses. Sendo assim, este artigo parte da compreensão de que um dos interesses a ser defendido pelas organizações é a adoção de posicionamentos comprometidos com o desenvolvimento social, a fim de alcançar e manter sua credibilidade na sociedade (Oliveira & Paula, 2010). Assume-se isso, pois, conforme apontam Putnam e Mumby (2014), organizações empresariais buscam se aproximar de seus públicos e garantir sua legitimação social através de uma construção de sentidos que estão diretamente associados a valores como responsabilidade, senso de comunidade e democracia.

De acordo com Van Ruler e Vercic (2005), a legitimação social consiste na busca pela aceitação e inserção social por parte das empresas, de modo a alcançar respostas públicas positivas a partir de compromissos sociais assumidos pelas organizações empresariais. Isto é, não se trata de ações que buscam diretamente resultados econômicos, mas que pretendem alcançá-los via estratégias institucionais que reforçam a postura pública empresarial enquanto referência de valores sociais. Nesse sentido, a comunicação e os discursos organizacionais se configuram como um dos principais meios para criar e direcionar interpretações do público em prol dessa legitimação social, tendo como base aquilo que é entendido socialmente como bom e justificável.

Frente a essa discussão, constrói-se o objetivo deste artigo, que busca investigar de forma exploratória o debate social sobre direitos digitais por meio de uma análise dos discursos organizacionais de grupos educacionais privados no Brasil, especialmente após o aumento na adesão de cursos online devido à pandemia de COVID-19. Isto é, o processo de legitimação social empresarial através da construção de sentidos abrange o debate sobre direitos digitais? Assuntos sobre violação à privacidade e proteção de dados, por exemplo, são valores que interessam os membros da sociedade atualmente?

3. Plataformas Digitais: Breves Notas

Em resposta a um levantamento realizado pela Associação Brasileira das Mantenedoras do Ensino Superior ([ABMES](#))³, que buscou investigar as principais consequências da COVID-19 nas faculdades e universidades privadas, 82% dos estudantes dessas instituições afirmaram que as aulas presenciais migraram para o ensino remoto, sendo que em 63% dos casos as aulas aconteceram de forma síncrona (ABMES, 2020).

Esses dados apontam para uma ampliação do uso de plataformas digitais na educação – como Google Meet, Zoom e Microsoft Teams, para mencionar algumas citadas no estudo da ABMES – o que exige a discussão sobre a garantia da proteção de dados pessoais e da privacidade de estudantes, docentes e outros envolvidos no setor educacional. Antes, porém, cabem apontamentos conceituais sobre plataformas digitais e suas características principais.

Para van Dijck (2013), as plataformas digitais não podem ser tratadas apenas como facilitadores de processos sociais – que contribuem na mediação entre indivíduos e outros indivíduos ou indivíduos e serviços – e sim como “objetos dinâmicos” que funcionam a partir dos objetivos dos seus controladores/proprietários e que “engendram e manipulam” conexões.

Já DeGryse (2016) analisa as plataformas digitais como parte das bases de sustentação da economia contemporânea, em aliança com o *big data* e a disseminação de infraestruturas conectadas e dispositivos móveis, sendo um modelo de negócio caracterizado pela exploração de dados cuja escala de coleta e de serviços ofertados é possível apenas em razão da base tecnológica das redes e dos aparelhos conectados.

Considerando que as plataformas digitais atuam em uma multiplicidade de atividades e serviços, diferentes autores e organizações têm proposto classificações que ajudam no entendimento das suas similaridades e diferenças. A Comissão Europeia (2016), por exemplo, as organiza sob cinco tipos: (a) plataformas de comércio eletrônico (*marketplace* ou *e-commerce*) – são espaços onde ocorrem transações diretas entre compradores e vendedores; (b) plataformas de distribuição de aplicativos –

³ Fundada em agosto de 1982, a Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES) representa entidades mantenedoras de educação superior particular em todo o território nacional com o objetivo de engajá-las nas mais diversas instâncias e atuar na consolidação efetiva de seus pares, congregando atualmente mais de 5.300 unidades educacionais, entre mantenedoras e mantidas.

espaços de oferta de aplicativos para dispositivos móveis e desktops, que podem ser pagos ou gratuitos. (c) serviços de busca – são serviços que auxiliam usuários a encontrar respostas a demandas, sejam estes sites específicos, respostas a perguntas, imagens, vídeos ou notícias. (d) plataformas de conteúdo e de redes sociais; (e) plataformas de publicidade online – são espaços que intermedeiam a compra e a venda de anúncios na Internet, como em websites ou aplicativos.

4. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Direitos Digitais e Educação

Apresentadas essas perspectivas sobre as plataformas digitais, sem a pretensão de aprofundar diferenças de análise, mas tão somente tecer notas introdutórias, importa discutir o crescimento da adoção de plataformas digitais na educação e a relevância da privacidade e da proteção de dados pessoais neste cenário, à luz do marco normativo brasileiro.

Promulgada visando a proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709, 2018), estabelece uma estrutura legal de direitos dos titulares de dados pessoais, que devem ser garantidos durante todo o tratamento dos dados pessoais, dispostos em meio físico ou digital, realizados por entes públicos ou privados, cabendo responsabilidades e sanções a todas as organizações que a infringirem.

Desde agosto de 2020, quando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) entrou em vigor, todos os órgãos e entidades – incluindo as da área educacional – devem comprovar que dão tratamento adequado aos dados pessoais que armazenam e compartilham. Além da autorização expressa do titular dos dados ou de seus representantes legais, cabe às instituições de educação, sob pena de multa, compreender e informar quais dados são coletados, onde são armazenados e como são usados no processo educacional, ter estrutura para acolher pedidos de visualização, correção e eliminação de dados de estudantes e docentes, e alertar qualquer tipo de vazamento de dados em tempo hábil.

É necessário mapear os dados existentes para conhecer e avaliar os riscos, classificando-os a fim de construir um plano de ação adequado a cada realidade. Fará parte a alteração de fluxos, adaptação de documentos e eventuais mudanças nos processos, tudo isso para que boas práticas sejam implementadas e a comunicação entre

colaboradores e usuários se dê de forma transparente. O monitoramento também deve ser constante, verificando se estão em conformidade com a lei e realizando ajustes. Todos esses procedimentos vão ao encontro do cumprimento do texto normativo e oferecerão segurança sobre o tratamento e endereçamento de dados pessoais. (Feferbaum & Lima, 2019, pp. 102-103)

Feferbaum e Lima (2019) pontuam que esses dados compreendem uma diversidade de informações, como dados cadastrais de idade, raça, gênero, condição socioeconômica e aspectos educacionais, como disciplinas cursadas, resultados de seus testes, exercícios online, interação em fóruns ou plataformas educacionais, desempenho em atividades extracurriculares, anotações de comportamento, dificuldades de aprendizagem, dentre outros.

Sendo, portanto, dados pessoais e dados pessoais sensíveis, as autoras enfatizam que a coleta e o tratamento no contexto educacional, sem garantia de proteção e cuidado, podem ter repercussão futura, por exemplo, em relação à entrada no mercado de trabalho, a partir do acesso de empresas a históricos escolares:

Sem essa análise da aplicação da nova lei de proteção de dados, a escola e a universidade correm risco de passar de um lugar de liberdade, desenvolvimento educacional e cidadania para a esfera do rigor e da regra ao punir quem não teve um comportamento exemplar desde o princípio, recompensando os que se adaptam ao padrão esperado pelo mundo corporativo. Nessas circunstâncias, a proteção de dados é essencial para assegurar, também, a manutenção do direito à educação em seu significado mais basililar de formação do estudante e do desenvolvimento da ciência, e não apenas um local técnico formativo. (Feferbaum & Lima, 2019, p. 103)

Analisando especificamente a relação entre as instituições educacionais públicas e as plataformas digitais, Cruz et al. (2019) concluem que há uma tendência de oferta supostamente gratuita de serviços e softwares informacionais a escolas e universidades em troca da coleta, tratamento, utilização e comercialização de dados comportamentais dos usuários dessas plataformas, potencializando a violação da privacidade de estudantes, docentes, gestores e outros atores educacionais, além da opacidade de informações sobre os usos desses dados⁴.

Confirmando a preocupação desses autores, 70% das universidades públicas e secretarias estaduais de educação do Brasil já firmaram parcerias com empresas que têm

⁴ No setor educacional privado, que não está submetido às determinações da Lei de Acesso à Informação, a dificuldade de acesso a dados e informações sobre essas parcerias é ainda mais evidente. No site da ABMES, por exemplo, há a indicação das empresas *Microsoft* e *Google* no ícone “parceiros”, ainda que não haja qualquer informação detalhada sobre o que representam essas parcerias. (ABMES, 2022)

como modelo de negócio a extração de dados pessoais via inteligência artificial, sendo que 67,61% desses acordos são com as companhias representadas pelo acrônimo GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon e Microsoft), sobretudo visando a transferência de serviços de email para essas empresas (Iniciativa Educação Aberta, 2021).

O potencial de rastreamento e vigilância através da utilização de emails vinculados a esses grupos é alertado há anos por pesquisadores brasileiros. Num estudo sobre como mensagens enviadas por usuários do Gmail são coletadas, processadas e classificadas em bancos de dados e, assim, construídos perfis que projetam informações sobre potenciais interesses desses usuários, Bruno (2006) chama a atenção para o fato de que até mesmo as comunicações entre indivíduos são praticamente convertidas em informações sobre si e suas preferências.

Ao voltarmos a atenção para os dispositivos de vigilância contemporâneos, particularmente para a vigilância digital, vemos uma enorme ampliação das capacidades de coleta, registro e processamento de informações sobre indivíduos. Diversos autores veem aí uma espécie de superpanóptico, que não mais se restringe aos espaços fechados das instituições, mas se estende tanto sobre dimensões alargadas do espaço físico quanto sobre o ciberespaço, ampliando enormemente o número de indivíduos sujeitos à vigilância. (Bruno, 2006, p. 154)

Outro risco associado à coleta e utilização de dados pessoais é o vazamento de informações, como ocorreu em 2017, quando dados sigilosos de 3,8 milhões de estudantes da rede estadual de São Paulo – como notas, descrições de acertos e erros, seus nomes completos, escolas em que estudam – [ficaram expostos a qualquer pessoa](#) (Veja, 2017).

Pouco mais de dois anos antes, diversos documentos de uma escola privada também de São Paulo foram objeto de vazamento, ocasionando a exposição de dados familiares, diagnósticos médicos e psicológicos de estudantes, [fichas contendo observações de professores e atas de reuniões realizadas durante cinco anos](#) (Macedo, 2015).

Esses episódios demonstram que, especialmente num contexto de ampliação do uso das plataformas digitais na educação e com base nos fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, privacidade e proteção de dados pessoais – além de serem direitos fundamentais dos cidadãos e cidadãs – devem ser motivo de atenção (e proteção) permanente por parte das instituições educacionais.

5. Metodologia

Conforme mencionado na introdução, o presente artigo tem como corpus de análise os quatro maiores grupos educacionais privados do Brasil no que diz respeito aos faturamentos e quantidade de universidades e faculdades vinculadas.

O primeiro grupo é a Cogna Educação, uma *holding* brasileira formada pelas instituições Kroton, Platos, Saber e Vasta Educação/ Somos Educação, que atua tanto no segmento B2B, quanto no B2C. Em seu site institucional, a companhia informa que existe há mais de 50 anos e afirma ter como propósito “transformar a vida das pessoas por meio de uma educação de qualidade”, atendendo em todo o Brasil a soma de 2,4 milhões de estudantes (diretamente e indiretamente com instituições parceiras). Além disso, é divulgado em sua plataforma a atuação da empresa em programas sociais nas comunidades em que está inserida, tendo uma aba que redireciona especificamente para as suas ações de sustentabilidade.

O segundo grupo analisado é o *Yduqs*, empresa educacional que se denomina em seu site institucional como um grupo de tecnologia e serviços em educação. A empresa, que é uma sociedade anônima de capital aberto desde 2007, é formada por diversas instituições educacionais, sendo elas: Estácio, Ibmecc, Damásio, Clio, Wyden, QConcursos, SJT MED – Educação Médica e HardWork Medicina. [Em sua apresentação](#), o grupo assume ter uma “forte apropriação da cultura digital”, tendo como missão “transformar a educação no Brasil a partir do uso intenso de tecnologia para apoiar o desenvolvimento de jovens e adultos de todas as classes” (Yduqs, 2022).

Outro grupo aqui analisado é o *Ser Educacional*, [que define como a sua missão institucional](#) “produzir, disseminar e socializar conhecimento nos diversos campos do saber, formando profissionais e seres humanos empreendedores e inovadores, preparados para o mundo global do trabalho presente e futuro”. Conforme disponibilizado no site do próprio grupo, o *Ser Educacional* é responsável pela administração de 11 instituições de ensino⁵, que reúnem mais de 70 unidades presenciais e mais de 300 polos de ensino à distância, localizados nos 26 estados e

⁵ Centro Universitário Maurício de Nassau (UNINASSAU), Universidade da Amazônia (UNAMA), Universidade Guarulhos (UNG), Centro Universitário Universus Veritas (UNIVERITAS), Centro Universitário do Norte (UNINORTE), Centro Universitário Joaquim Nabuco (UNINABUCO), Centro Universitário de Juazeiro do Norte (UNIJUAZEIRO), Centro Universitário Unifacimed, Centro Universitário do Espírito Santo (UNESC), Faculdade São Francisco de Barreiras (UNIFASB) e Centro Universitário Fael (UNIFAEEL).

Distrito Federal, 1900 cursos de graduação, pós-graduação e técnicos, envolvendo mais de trezentos mil estudantes e doze mil funcionários.

Também faz parte do corpus o grupo Ânima Educação, [que tem como missão](#) “construir uma rede nacional de instituições de educação fundamentada na meritocracia, comprometida com a qualidade, inovação e avaliação do processo de aprendizagem e integrada à cultura regional”. O Ânima Educação possui, de acordo com informações presentes em seu site institucional, gere 27 instituições de ensino e empresas educacionais⁶, sediadas em 12 estados do país, reunindo trezentos e trinta mil estudantes e dezoito mil funcionários.

Em termos metodológicos, a análise foi desenvolvida a partir dos posicionamentos expressos em textos de caráter institucional, como notícias, editoriais e artigos assinados por integrantes de equipes diretivas e publicados nos sites desses grupos, em dois períodos distintos: fevereiro, março, abril, maio e junho de 2020 (abarcando o mês em que foi registrado o primeiro caso de contaminação por coronavírus no Brasil e o período de finalização do semestre letivo no país) e o mesmo período do ano posterior, fevereiro, março, abril, maio e junho de 2021. Destaca-se que a pesquisa realizada contempla apenas os sites institucionais do grupo como um todo, não abrangendo os discursos das marcas que formam tais grupos.

Após a pesquisa e seleção dos conteúdos publicados nos períodos acima citados, foi elaborado um formulário para orientação e padronização da análise, incluindo as seguintes questões: são apresentados benefícios no uso das tecnologias no processo educacional? Se sim, quais termos utilizados denotam isso? São apresentadas preocupações com possíveis riscos no uso das tecnologias no processo educacional? Se sim, quais termos utilizados denotam isso? São citados dados sobre internet, tecnologias de informação e comunicação no Brasil? Se sim, fazem referência a quais aspectos? Há referência à importância de garantia da privacidade e da proteção de dados pessoais no

⁶ Centro Universitário Una, Universidade Anhembi Morumbi, Sociedade Educacional de Santa Catarina (UNISOCIESC), Universidade Salvador (UNIFACS), Faculdade de Direito Milton Campos, Universidade São Judas Tadeu, Universidade Potiguar (UNP), Centro Universitário de Belo Horizonte (UNIBH), Centro Universitário da Grande Porto Alegre (UNIRITTER), Centro Universitário Ages (UNIAGES), Centro Universitário FG (UNIFG), Faculdade de Desenvolvimento do Rio Grand do Sul (FADERGS), Centro Universitário de Curitiba (UNICURITIBA), Faculdade Internacional da Paraíba (FPB), Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL), Faculdade de Saúde e Ecologia Humana (FASEH), - Centro Universitário IBMR, Inspirali Educação, HSM University, HSMu University, Business School São Paulo (BSP), Learning Village, - Escola Brasileira de Direito (EBRADI), Instituto Le Cordon Bleu, Singularity Brazil e Gama Academy.

uso das tecnologias? Se sim, como isso aparece? Há menção a alguma legislação, brasileira ou internacional, sobre privacidade ou proteção de dados pessoais? Se sim, quais?

Essas perguntas foram definidas com o objetivo de identificar possíveis percepções dos quatro grupos sobre o uso de tecnologias digitais de informação e comunicação na área educacional, sobretudo no que diz respeito às questões de privacidade e proteção de dados pessoais.

Cabe ressaltar que para ter acesso ao conteúdo do grupo Cogna Educação foi necessário clicar na aba "Sustentabilidade" apresentada em seu site institucional, que redireciona para [outra página](#), que é formatado com os seguintes itens: compromissos, relatórios, notícias e na mídia. A sigla ESG é utilizada devido à denominação “*environmental, social and governance*” (ambiental, social e governança, em português), conforme explicado na plataforma. Na aba notícias, há apenas oito conteúdos, sendo sete deles divulgados em 2021 e um em 2022. De modo semelhante, o grupo Yduqs, mesmo com um espaço dentro do seu site para notícias, também começou a publicar conteúdos apenas em novembro de 2021, totalizando em quatro materiais. Sendo assim, ainda que não se enquadrem no período delimitado pelo estudo, todas as notícias publicadas em 2021 por essas duas empresas foram consideradas a fim de uma análise comparativa com os outros grupos.

6. Resultados e discussões

A partir da investigação nos sites dos quatro grupos aqui definidos, foram totalizadas 20 notícias, sendo o grupo Cogna Educação com o maior número de conteúdos (sete), seguido pelo Ser Educacional (seis), Yduqs (quatro) e Ânima (três). A partir das datas da publicação, é possível observar uma mudança no discurso organizacional dos objetos aqui analisados: apenas quatro notícias são de 2020, sendo que nos sites das empresas Cogna Educação e Yduqs todos os conteúdos são de 2021.

A ausência de notícias por parte dessas duas empresas em 2020, ano de início da pandemia, já é aqui considerado um resultado relevante, ao indicar que, com a chegada da COVID-19, houve a necessidade de mudanças em seus discursos organizacionais, refletindo o que Oliveira e Amaral (2021) apontam sobre a construção dos discursos de acordo com o contexto social e histórico em que as empresas estão inseridas.

O segundo resultado diz respeito ao fato de que apenas nove dentre as 20 notícias analisadas apresentam benefícios no uso das tecnologias no processo educacional. Entre elas, três principais temáticas foram observadas e estiveram presentes nessas notícias, tanto em 2020, como em 2021. São elas: associação da tecnologia com inovação; melhoria da produtividade e do engajamento devido à tecnologia; e a superação de barreiras por causa da tecnologia.

Acerca do primeiro item (associação da tecnologia com a inovação), o [Ser Educacional](#) diz que "-tem um DNA inovador e sempre incentivou a inclusão da tecnologia não apenas no ensino, mas também nas nossas atividades corporativas." (Ser Educacional, 2020). [O Ânima Educação tem um posicionamento semelhante ao afirmar que](#) "somado às diversas práticas inovadoras do nosso currículo, é a demonstração de que, quando bem utilizada, a tecnologia traz inovação para a educação" (Ânima Educação, 2021).

Já sobre o tópico sobre melhoria da produtividade e do engajamento devido à tecnologia, o Ser Educacional, em junho de 2020, menciona em seu texto "CEO do Ser Educacional debate a transformação digital na educação" que os procedimentos automatizados do ambiente digital "facilitam e melhoram a relação entre a empresa e os seus stakeholders". O grupo reforça tal posicionamento em 24 de fevereiro de 2021, com a notícia "As adaptações promovidas pelo isolamento social", ao afirmar que "Os resultados que temos visto, até o momento, nos animam para um novo futuro, com mais flexibilidade e produtividade, e terão impactos significativos na economia mundial, bem como na forma de se relacionar". A evolução da tecnologia é associada à redução de erros e falhas, o que ajudaria na execução das atividades.

Com o título "Transformação digital já é realidade na Yduqs", o grupo se posicionou de maneira parecida ao publicar em 19 de novembro de 2021 uma notícia em que ressalta aspectos como otimização, redução de tempo, melhora da experiência, adequação a cada perfil de aluno como benefícios da utilização de tecnologias digitais durante a pandemia. [No texto](#), a Diretora de Transformação Digital da Yduqs, Bruna Bueno, disse que todas essas iniciativas foram combinadas "com outros elementos, como vídeos, podcasts, telas interativas e digitais e o empacotamos em temas que são entregues na Sala de Aula Virtual" (Yduqs, 2021).

Sobre a superação de barreiras por causa da tecnologia, os textos vinculam a tecnologia como uma ferramenta que soluciona os diversos desafios impostos pela pandemia e a principal responsável por melhorar os relacionamentos. No texto intitulado “Tecnologia ultrapassa fronteiras e promove conhecimento”, [publicado em 26 de maio de 2020](#), o grupo *Ser Educacional* afirma que “a quarentena tem nos mostrado que a educação pode romper todas as barreiras. Mesmo com o isolamento social, podemos sim continuar aprendendo todos os dias e, acima de tudo, podemos criar novas formas de aprender e ensinar”.

Na mesma perspectiva, [no artigo](#) “As adaptações promovidas pelo isolamento social”, publicado em 24 de fevereiro de 2021, portanto quase um ano após o início da pandemia, o presidente do grupo *Ser Educacional*, Jânio Diniz, escreveu que “o home office, além de reduzir exponencialmente a necessidade de espaços físicos, reduz barreiras geográficas possibilitando que pessoas em diferentes cidades, estados ou países, possam trabalhar juntas e cooperar de forma jamais vista antes”.

A *Cogna Educação* foi o único grupo que não apresentou nenhum desses elementos em seus textos. As outras 11 notícias coletadas que não trouxeram a temática sobre os benefícios no uso das tecnologias no processo educacional, abordaram conteúdos distintos que trabalham a imagem institucional dos grupos ao informar, por exemplo, sobre suas atuações sustentáveis e em prol da comunidade.

Em relação a todas as outras perguntas norteadoras para a coleta de dados, todos os grupos educacionais aqui estudados apresentaram o mesmo resultado. Ou seja, o conteúdo de nenhum deles apresentou preocupações com possíveis riscos no uso das tecnologias no processo educacional, citaram dados sobre internet e tecnologias de informação e comunicação no Brasil, fizeram referência à importância de garantia da privacidade e da proteção de dados pessoais no uso das tecnologias, assim como não mencionaram alguma legislação (brasileira ou internacional) sobre privacidade e proteção de dados pessoais.

Tais resultados indicam a defasagem existente sobre a discussão de tal temática na sociedade brasileira, uma vez que não foi uma preocupação desses grupos educacionais apresentarem em seus discursos seus posicionamentos acerca de direitos digitais. Isto é, se considerarmos que os discursos organizacionais são moldados com o objetivo de se aproximar dos públicos e alcançar uma legitimação social (McPhee &

Zaug, 2008; Mello, 2010), a ausência de discussão sobre direitos digitais em seus discursos indica que este assunto não é uma estratégia para criar vínculos com seus públicos, porque não é um assunto debatido pela sociedade. As empresas analisadas mostraram buscar direcionar as interpretações dos públicos sobre outras temáticas que talvez se demonstrem mais populares na pauta social, como sustentabilidade, diversidade, meio ambiente.

7. Conclusões

Dentre as 20 notícias analisadas, nove mencionaram benefícios do uso das tecnologias digitais no processo educacional, mostrando-se associadas a aspectos como inovação, modernidade e facilidade. Além disso, quando vinculada ao período da pandemia e ao isolamento social, as tecnologias foram apresentadas como a principal ferramenta para a superação de desafios e superação ou resolução de todos os problemas e dificuldades da educação superior. O fato de não interromper os serviços e de que "a vida não pode parar" eram elementos atrelados aos benefícios tecnológicos no processo educacional, indicando que o ensino à distância confere melhores resultados e produtividade, sobretudo aos estudantes.

Das 11 notícias que não abordam tal temática, oito delas estão associadas aos relatórios produzidos pelas empresas, tendo em vista a atuação no tripé da sustentabilidade (ambiente, sociedade e economia) e nos investidores. Acerca da atuação dos grupos em prol da comunidade e da sociedade, é curioso observar que dentre seus compromissos para a sustentabilidade, não há qualquer indicação sobre tecnologia.

Seguindo nessa perspectiva, ao não citarem, nos conteúdos publicados aqui analisados, quaisquer preocupações com possíveis riscos no uso das tecnologias ou fazerem menções a desigualdades de acesso à internet ou temáticas que envolvem o debate sobre direitos digitais, os quatro grupos educacionais não apresentam como prioridade, ao menos em termos de discurso público, a questão de garantia da privacidade e proteção de dados pessoais dos seus estudantes e docentes.

Tendo em conta que esses aspectos podem estar presentes nas comunicações entre as instituições e os seus corpos discente e docente, ressalta-se, por fim, a pretensão de continuidade e aprofundamento dessa investigação, a partir de metodologias que

incluam, por exemplo, grupos focais ou inquéritos direcionados aos grupos educacionais, estudantes e professores.

Referências

- ABMES. (2020). *COVID-19 e educação superior: o que pensam os alunos e como sua IES deve se preparar?* ABMES educa insights. <https://abmes.org.br/arquivos/pesquisas/02042020slideseminario.pdf>
- Andersson, R. (2020). Being a ‘strategist’: Communication practitioners, strategic work, and power effects of the strategy discourse. *Public Relations Inquiry*, 9(3), 257-276. <https://doi.org/10.1177/2046147X20920819>
- Ânima Educação, (2021, 11 de junho). Lançamos o NPJ-Digital para nossos estudantes de direito. *Ânima Educação*. <https://animaeducacao.com.br/lancamos-o-npj-digital-para-nossos-estudantes-de-direito/>
- Baldissera, R., & Stocker, P. (2015). Comunicação organizacional e ethos discursivo: estratégias para falar de si nos anúncios dos bancos. In A. C. S. Marques & I. de L. Oliveira (Eds.), *Comunicação organizacional: Dimensões epistemológicas e discursivas* (pp. 146—162). Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFMG.
- Bozza, S. (s.d.). *Empresas listadas na bolsa: setor de educação*. Mais retorno. <https://maisretorno.com/portal/empresas-listadas-na-bolsa-setor-de-educacao>
- Bruno, F. (2006). Dispositivos de vigilância no ciberespaço: Duplos digitais e identidades simuladas. *Fronteiras – Estudos Midiáticos*, 8(2), 152—159. <http://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/6129>
- Carareto, M., Calonego, R., & Andrelo, R. (2021). New communication strategies in the face of the covid-19 pandemic: Reflections on the public role of organizational communication. *Revista Internacional De Relaciones Publicas*, 11(21), 227—246. <http://doi.org/10.5783/RIRP-21-2021-12-227-246>
- Comissão Europeia (2016). *As plataformas em linha e o mercado único digital: Oportunidades e desafios para a Europa*. [https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/detail?ref=COM\(2016\)288&lang=pt](https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/detail?ref=COM(2016)288&lang=pt)
- Cruz, L; Saraiva, F., & Amiel, T. (2019, 26-28 junho). *Coletando dados sobre o Capitalismo de Vigilância nas instituições públicas do ensino superior do Brasil* [Apresentação de trabalho]. VI Seminário Internacional LAVITS – Assimetrias e (In)visibilidades: vigilância, gênero e raça, Salvador. <https://lavits.org/anais-do-vi-simposio-internacional-lavits-assimetrias-e-invisibilidades-vigilancia-genero-e-raca/?lang=pt>
- Dados sigilosos de 3,8 milhões de alunos de SP vazam na internet. (2017, 16 de março). *Veja*. <https://veja.abril.com.br/brasil/dados-sigilosos-de-38-milhoes-de-alunos-de-sp-vazam-na-internet/>
- DeGryse, C. (2016). *Digitalisation of the economy and its impact on labour markets*. European Trade Union Institute.

- Diniz, J. (2021, 24 de fevereiro). *As adaptações promovidas pelo isolamento social*. Ser Educacional. <https://www.sereducacional.com/noticias/adaptacoes-promovidas-pelo-isolamento-social>
- Iniciativa Educação Aberta. (s.d.). *Sobre*. Observatório Educação Viglada. <https://educacaovigiada.org.br/pt/sobre.html>
- Emenda Constitucional nº 115, de 2022-02-10 (2022). http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc115.htm#:~:text=EMENDA%20CONSTITUCIONAL%20N%C2%BA%20115%2C%20DE,e%20tratamento%20de%20dados%20pessoais.
- Gulbrandsen, I. T., & Just, S. N. (2016). In the wake of new media: Connecting the who with the how of strategizing communication. *International Journal of Strategic Communication*, 10(4), 1–15. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2016.1150281>
- Feferbaum, M., & Lima, S. (2019). Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no setor educacional brasileiro. *Revista do Advogado*, Ano XXXIX, (144), 99–106. https://aplicacao.aasp.org.br/aasp/servicos/revista_advogado/paginaveis/144/index.html
- Hall, S. (2005). The rediscovery of ‘ideology’: Return of the repressed in media studies. In T. Bennett, J. Curran, M. Gurevitch & J. Wollacott (Eds.), *Culture, society and the media* (1st. ed., pp.61—95). Routledge.
- Hardy, C., Palmer, I., & Phillips, N. (2000). Discourse as a strategic resource. *Human Relations*, 53(9), 1227–1248. <https://doi.org/10.1177%2F0018726700539006>
- Hardy, C., & Thomas, R. (2014). Strategy, discourse and practice: The intensification of power. *Journal of Management Studies*, 51(2), 320—348. <https://doi.org/10.1111/joms.12005>
- Inep. (2020). *Censo da educação superior de 2019 - Divulgação dos Resultados*. https://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2020/Apresentacao_Censo_da_Educacao_Superior_2019.pdf
- Intervozes. (2018). *Monopólios digitais: Concentração e diversidade na internet*. <https://intervozes.org.br/publicacoes/monopolios-digitais-concentracao-e-diversidade-na-internet/>
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Lei nº 13.709, 2018-08-14 (2018). http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm
- Lima, F. P., & Maimoni, H. L. (2012). Comunicação integrada: Perspectivas e desafios. In F. P. Lima & I. de L. Oliveira (Eds.), *Propostas conceituais para a comunicação no contexto organizacional* (pp. 95–105). Difusão e Editora Senac Rio.
- Lima, F., & Oliveira, I. de L. (2014). O discurso e a construção de sentido no contexto organizacional midiaticado. In M. Marchiori (Ed.), *Contexto organizacional midiaticado* (pp. 85—97). Difusão.
- Macedo, L. (2015, 15 de março). *Vazamento de fichas de alunos gera protesto e punição no Bandeirantes*. G1. <https://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2015/03/vazamento-de-fichas-de-alunos-gera-protesto-e-punicao-no-bandeirantes.html>

- McPhee, R. D., & Zaug, P. (2008). The communicative constitution of organizations: A framework for explanation. In L. Putnam & A. Nicotera (Eds), *Building theories of organization: The constitutive role of communication* (pp. 21–47). Routledge Taylor & Francis Group. <https://doi.org/10.4324/9780203891025>
- Mello, S. F. M. (2010). *Comunicação e organizações na sociedade em rede: Novas tensões, mediações e paradigma* [Dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo]. Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP. <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/tde-17082011-110313/pt-br.php>
- Mumby, D. K., & Stohl, C. (1996). Disciplining organizational communication studies. *Management Communication Quarterly*, 10(1), 50–72. <https://doi.org/10.1177/0893318996010001004>
- Oliveira, I. de L., & Amaral, L. L. D. (2021). Discurso organizacional: Presença de poder e sentidos na busca de legitimidade. *Organicom*, 18(36), 28–39. <https://doi.org/10.11606/issn.2238-2593.organicom.2021.186805>
- Oliveira, I. de L., & Paula, C. F. C. de. (2008). Comunicação no contexto das organizações: Produtora ou ordenadora de sentidos? In I. de L. Oliveira & A. T. N. Soares, (Eds.). *Interfaces e tendências da comunicação no contexto das organizações* (pp. 91–108). Difusão Editora.
- Oliveira, I. de L., & Paula, M. A. (2010). Interações na contemporaneidade e mudanças paradigmáticas: Organização, comunicação e estratégias. *Revista del Foro Iberoamericano sobre Estrategias de Comunicación*, (14), 31–51. http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/9/1016/fisec_estrategias_n14m1pp31_51.pdf
- Putnam, L. L., & Mumby, D. K.. (2014). Introduction: Advancing theory and research in organizational communication. In L. Putnam & D. K. Mumby (Eds.), *The SAGE Handbook of organizational communication* (3th ed., pp. 1–18). Sage Publication.
- Ruão, T. (2016). *A organização comunicativa: teoria e prática em comunicação organizacional*. Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/cecs_ebooks/article/view/2399/2313
- Semesp. (2021). *Mapa do Ensino Superior no Brasil* (11ª ed.). <https://www.semesp.org.br/mapa-do-ensino-superior/>
- Ser Educacional. (2020, 26 de maio). *Tecnologia ultrapassa fronteiras e promove conhecimento*. <https://www.sereducacional.com/noticias/tecnologia-ultrapassa-fronteiras-e-promove-conhecimento>
- Ser Educacional. (2020, 3 de junho). *CEO do SER Educacional debate a transformação digital na educação*. <https://www.sereducacional.com/noticias/ceo-do-ser-educacional-debate-transformacao-digital-na-educacao>
- Unesco & Iesalc. (2020). *Covid-19 e educação superior: Dos efeitos imediatos ao dia seguinte. Análises de impactos, respostas políticas e recomendações*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374886>

- Valentini, C., Romentini, S., & Kruckeberg, D. (2016). Language and discourse in social media relational dynamics: A communicative constitution perspective. *International Journal of Communication*, 10, 4055–4073. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/4576>
- van Dijck, J. (2013). *The culture of connectivity: A critical history of social media*. Oxford University Press.
- Van Ruler, B., & Vercic, D. (2005). Reflective communication management: Future ways for public relations research. *Annals of the International Communication Association*, 29(1), 239–274. <https://doi.org/10.1080/23808985.2005.11679049>
- Yduqs. (2021, 19 de novembro). *Transformação digital já é realidade na Yduqs*. <https://www.yduqs.com.br/show.aspx?idMateria=F1nLy8Mpe3z2ce7rIEoPoQ=&idCanal=U/ccuSh0iht1/mEX/ez1ng>
- Yduqs. (2022). Quem somos. <https://www.yduqs.com.br/show.aspx?idCanal=U/ccuSh0iht1/mEX/ez1ng>

Renata Calonego

É doutoranda em comunicação no Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Unesp de Bauru, mestre em comunicação com ênfase em comunicação midiática pela mesma instituição e graduada em relações públicas pela Universidade Estadual Paulista.

Paulo Victor Melo

É doutor pelo Programa de Pós-graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas da Universidade Federal da Bahia, realizando pós-doutoramento na Universidade da Beira Interior, como investigador no LabCom – Comunicação e Artes. Mestre em comunicação e sociedade pela Universidade Federal de Sergipe e graduado em Comunicação Social pela Universidade do Estado da Bahia, campus Juazeiro.

Submetido: 31/03/2022 - Aceite: 20/06/2022 - Publicado: 30/06/2022