

ISSN 3085-5624

Eixo Temático 4 – Fontes, Recursos e Serviços de Informação

O USO DO INSTAGRAM COMO FERRAMENTA DE ACESSO À INFORMAÇÃO AO PROCESSO SELETIVO SISU UFAL**THE USE OF INSTAGRAM AS A TOOL FOR ACCESSING INFORMATION ABOUT THE SISU UFAL SELECTION PROCESS**

Lauanda Vieira da Silva – Universidade Federal de Alagoas (UFAL),
lauanda.silva@ichca.ufal.br, <https://orcid.org/0009-0009-4313-7182>

Nelma Camêlo de Araújo – Universidade Federal de Alagoas (UFAL),
nelma.araujo@ichca.ufal.br, <https://orcid.org/0000-0002-4892-7484>

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: O perfil *Dicas para Calouros UFAL* surgiu da identificação de dúvidas recorrentes nos comentários das publicações do perfil oficial da Universidade Federal de Alagoas (UFAL) no Instagram, durante o processo seletivo do SISU. Observando a carência de informações claras e acessíveis, a iniciativa buscou centralizar orientações, esclarecer etapas do ingresso e compartilhar experiências de veteranos. Assim, este ensaio analisou o uso do Instagram como ferramenta de disseminação de informações, apontando que a comunicação acessível, a interação com o público e a atualização constante fortaleceram a segurança, autonomia e integração dos calouros à comunidade acadêmica. Conclui-se, portanto, que o uso das redes sociais como estratégia de apoio informacional aos calouros representa uma prática inovadora, contribuindo para o acolhimento e integração dos novos estudantes à comunidade acadêmica.

Palavras-chave: Instagram; comunicação; tecnologia.

Abstract: The profile *Dicas para Calouros UFAL* emerged from the identification of recurring questions in the comments of the official Instagram page of the Federal University of Alagoas (UFAL) during the SISU selection process. Given the lack of clear information, the initiative sought to centralize guidelines, clarify admission steps, and share veterans' experiences. Thus, this essay analyzed the use of Instagram as an information dissemination tool, highlighting that accessible communication, interaction with the audience, and constant updates strengthened freshmen's confidence, autonomy, and integration, representing an innovative practice of support and welcoming within the academic community.

Keywords: Instagram; communication; technology.

1 INTRODUÇÃO

As transformações sociais geradas a partir da revolução tecnológica e pela digitalização das formas de comunicação e interação humanas, têm impactado a forma como os indivíduos se relacionam, comunicam-se e acessam a informação. Assim como afirma Castells (2003), “a revolução da tecnologia da informação está transformando

profundamente a estrutura da sociedade, da economia e da cultura, dando origem a uma nova forma de sociedade a sociedade em rede”. No contexto da sociedade em rede, marcada pela conectividade, rapidez e facilidade dos dispositivos digitais, as mídias sociais assumem papel de destaque na mediação das práticas comunicacionais no dia a dia.

Entre os jovens, essas plataformas não se restringem apenas ao entretenimento, mas ocupam um espaço significativo na formação dos conceitos e busca por conhecimento, seja ele cultural, político e informacional. Diante desse cenário, torna-se extremamente relevante investigar como essas ferramentas têm sido utilizadas, tanto por indivíduos quanto por instituições, na construção de novos modos de engajamento e pertencimento social.

Segundo Lemos e Lévy (2010), o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) têm redefinido profundamente os modos de produção, compartilhamento e consumo de informação. Nessa conjuntura, as redes sociais emergem como espaços centrais de comunicação e interação, sobretudo entre os jovens, funcionando também como importantes portas de acesso a conteúdo informal e colaborativo. A natureza visual, dinâmica e interativa do Instagram, por exemplo, faz com que essa plataforma se destaque como fonte de notícias e conhecimentos cotidianos, aliando entretenimento e construção de sentido coletivo. De acordo com Recuero (2017), o Instagram, por seu caráter imagético e interativo, tem sido cada vez mais utilizado como meio de acesso à informação, entretenimento e formação de opinião.

Conforme Jenkins (2009) cita, a literatura reforça que esses ambientes digitais contribuem para a consolidação de uma cultura de convergência, na qual produtores e consumidores de conteúdo se confundem.

Castells (2017) observa que a lógica da rede altera não só a circulação da informação, mas também as formas de sociabilidade, ampliando oportunidades de participação pública. Já Santaella (2013) destaca que a conversão de práticas comunicativas em mídias eminentemente visuais potencializa novas formas de cognição e expressão. Em sintonia, Boyd e Ellison (2007) explicam que as redes sociais on-line favorecem a manutenção de laços sociais fracos, porém extensos, ampliando o alcance das trocas comunicacionais. Tais perspectivas indicam que compreender os usos do Instagram e de outras plataformas pelos estudantes torna-se imprescindível para iniciativas que busquem desenvolver competências digitais críticas e promover processos de aprendizagem mais colaborativos e significativos.

De acordo com Martins e Melo (2020), o uso do Instagram por instituições públicas e educacionais vem se consolidando como uma estratégia de comunicação institucional alinhada às transformações nos hábitos de consumo informacional da sociedade conectada. Essa prática reflete a necessidade de adaptação das instituições aos ambientes digitais, buscando formas mais eficazes e próximas de diálogo com seus públicos, especialmente os mais jovens.

Por meio dessa rede, é possível promover ações educativas, divulgar eventos, prestar esclarecimentos e garantir maior aproximação com os públicos-alvo, especialmente os estudantes em fase de ingresso no ensino superior.

Segundo Pinheiro e Silva (2019), “os Serviços de Referência e Informação (SRI) desempenhavam esse papel de mediação do conhecimento de maneira formal, por meio de atendimentos presenciais em bibliotecas e instituições educacionais”. No entanto, com a transformação digital e a migração dos fluxos comunicacionais para os ambientes virtuais, especialmente entre o público jovem, é fundamental que as instituições adaptem suas práticas de mediação informacional para os meios digitais, onde os usuários de fato estão.

Nesse cenário, o Instagram revela-se um ambiente alternativo, porém altamente eficaz para a disseminação de informações sobre processos seletivos como o Sistema de Seleção Unificada (SISU). A plataforma permite a veiculação de conteúdos como prazos de inscrição, critérios de seleção, notas de corte, tutoriais sobre o sistema e orientações sobre matrícula de forma visualmente atrativa, compreensível e em linguagem acessível, tornando-se um meio até mais procurado do que o próprio site oficial.

Além disso, o Instagram potencializa de forma rápida e direta a interação com os usuários por meio de comentários, mensagens privadas, enquetes e lives, o que favorece a construção de um canal de comunicação mais informal, participativo e eficiente. Tal dinâmica contribui significativamente para tornar o processo seletivo mais transparente e acessível, sobretudo para estudantes de escolas públicas e de regiões periféricas, que frequentemente enfrentam barreiras informacionais e dificuldades de acesso a fontes oficiais.

Os meios de comunicação sempre desempenharam papel central na organização e desenvolvimento das sociedades. Desde os tempos mais remotos, gestos, sons e expressões foram os primeiros recursos utilizados pelos seres humanos para transmitir mensagens e garantir a sobrevivência em grupo. Com a evolução da linguagem oral para a escrita,

surgiram os primeiros registros históricos e o conhecimento passou a ser preservado e disseminado de forma mais duradoura. A invenção da imprensa por Gutenberg, no século XV, representou um divisor de águas ao possibilitar a comunicação em massa e democratizar o acesso à informação.

Na contemporaneidade, vive-se o que muitos estudiosos denominam de “revolução digital”, marcada pela virtualização da informação e pela convergência de mídias. Segundo Azevedo (2023) e a ABCiber (2021), o cenário atual é marcado por uma revolução digital caracterizada pela virtualização da informação e pela convergência de mídias. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) possibilitaram que a comunicação superasse barreiras físicas, temporais e espaciais. Nesse contexto, as redes sociais digitais surgiram a partir das comunidades online dos anos 1970, ganharam força com a popularização da internet nos anos 1990, período em que surgiu a ideia de “amigo virtual” e se consolidaram em plataformas como Facebook, WhatsApp, Twitter e Instagram.

As redes sociais, por sua natureza interativa, têm se consolidado como ambientes não tradicionais, porém potentes, para ações de mediação da informação. No contexto da biblioteconomia e dos serviços de referência, essas plataformas vêm sendo exploradas como ferramentas capazes de ampliar o alcance da atuação dos profissionais da informação, permitindo que bibliotecários e instituições dialoguem com um público mais amplo e diversificado (Silva; Paiva, 2021, p. 45).

É justamente nesse novo cenário comunicacional que se insere a atuação de universidades públicas, como a Universidade Federal de Alagoas (UFAL), que passaram a utilizar o Instagram como um canal de divulgação, acolhimento e esclarecimento de dúvidas relacionadas ao Sistema de Seleção Unificada (SISU). Essa estratégia permite não apenas a disseminação de informações institucionais, mas também a construção de uma rede de apoio informacional.

De acordo com Pais *et al.* (2020) e Almeida *et al.* (2024), entre 2020 e 2023, o processo de adaptação digital se intensificou de forma significativa, especialmente em razão do ensino remoto emergencial adotado durante a pandemia de Covid-19. Nesse período, as Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs) foram amplamente incorporadas ao contexto educacional, com o uso de plataformas como YouTube, blogs e Instagram se tornando comum nas práticas escolares. Essa integração tecnológica transformou as formas de interação entre professores, estudantes e suas famílias, fenômeno também observado em outros países, como Portugal.

Segundo Brenuvida e Gonçalves Filho (2022), essas transformações não se limitaram ao campo educacional. No ambiente corporativo, por exemplo, a comunicação multicanal e o trabalho remoto foram amplamente aprovados pelos colaboradores, apontando para uma mudança de paradigma nas formas de trabalho e informação.

Todas essas mudanças refletem a consolidação de uma cultura digital e midiática, que demanda novas estratégias comunicacionais por parte das instituições, especialmente no que se refere à transparência e à acessibilidade das informações públicas. Assim, ao utilizar o Instagram como ferramenta de mediação informacional no processo seletivo do SISU, a UFAL não apenas acompanha as transformações tecnológicas, mas também contribui para a inclusão digital e acadêmica de milhares de estudantes que, muitas vezes, encontram nas redes sociais seu principal ou único canal de informação sobre o ensino superior.

Assim, este ensaio se propôs a Analisar o uso do Instagram como ferramenta de disseminação de informações sobre o processo seletivo SISU na Universidade Federal de Alagoas (UFAL), por meio do perfil "Dicas para Calouros UFAL".

2 CONTEXTUALIZAÇÃO

O ingresso no ensino superior público brasileiro por meio do Sistema de Seleção Unificada (SISU) é um processo que demanda atenção a uma série de etapas, como inscrições, notas de corte, modalidades de concorrência, resultados e matrículas. Essas fases, embora publicizadas nos canais oficiais das instituições de ensino, frequentemente geram dúvidas entre os candidatos, especialmente entre aqueles que não possuem familiaridade com os procedimentos institucionais ou enfrentam barreiras informacionais, como o acesso restrito a meios digitais, baixo letramento digital ou ausência de apoio pedagógico.

No caso da Universidade Federal de Alagoas (UFAL), embora a Comissão Permanente do Vestibular (COPEVE) e o perfil institucional da universidade no Instagram desempenhem papel relevante na divulgação das informações, ainda assim, muitos estudantes relatam dificuldades em compreender a linguagem técnica utilizada, a navegação nos sistemas digitais e os prazos estabelecidos. Esse cenário é particularmente preocupante quando se trata de estudantes oriundos da rede pública, de regiões periféricas ou em

situação de vulnerabilidade socioeconômica, para os quais o acesso ao ensino superior representa uma importante oportunidade de transformação social.

Diante desse contexto, o perfil *“Dicas para Calouros UFAL”* surge como uma iniciativa independente e espontânea que se propõe a mediar informações institucionais de maneira acessível, simplificada e adaptada à linguagem do público jovem. Ao utilizar o Instagram como ferramenta de apoio informacional, o perfil contribui para sanar dúvidas frequentes, orientar candidatos e compartilhar experiências de forma horizontal, rápida e interativa. A escolha da plataforma se justifica, ainda, pelo seu amplo alcance entre os jovens brasileiros, sendo um dos principais meios de comunicação utilizados por esse público.

O perfil dicas para Calouros UFAL surgiu de uma observação feita a partir dos comentários de calouros nas publicações do perfil do Instagram da Universidade Federal de Alagoas sobre dúvidas a respeito do processo seletivo Sistema de seleção unificada (SISU) na UFAL. O SISU é um programa do governo federal brasileiro criado pelo Ministério da educação (MEC) para democratizar o acesso às instituições públicas de ensino superior no país.

Por meio do SISU, estudantes que concluíram o ensino médio podem concorrer a vagas em diversos cursos espalhados nas universidades públicas do país.

Na Universidade Federal de Alagoas esse processo é administrado pela COPEVE/UFAL, é um órgão de apoio administrativo da Reitoria, responsável pelo planejamento, execução e acompanhamento dos Processos Seletivos da Universidade.

O perfil foi criado em outubro de 2021, com a finalidade de tornar mais fácil o acesso às informações referentes ao processo seletivo SISU UFAL, além disso, esse período foi bastante complicado, pois o país estava passando pelo segundo ano da pandemia do coronavírus (COVID-19), e o processo seletivo passou a ser todo de forma online.

3 APORTE TEÓRICO

Segundo Castells (2009), a sociedade em rede é caracterizada pela interatividade e pela disseminação veloz de informações. As redes sociais, como o Instagram, se configuram como espaços onde se constroem significados sociais e se compartilham conteúdos com potencial educativo.

Recuero (2014) complementa que a visibilidade e o engajamento nas redes dependem da forma como o conteúdo é estruturado, exigindo das instituições uma linguagem mais acessível, visual e direta.

No contexto universitário, autores como Silva e Paiva (2021) destacam que o uso das redes sociais institucionais contribui para o fortalecimento da relação universidade-estudante, além de facilitar o acesso à informação e promover a transparência nos processos seletivos.

As redes sociais digitais constituem, na contemporaneidade, um dos principais meios de comunicação, interação e acesso à informação entre os indivíduos, especialmente entre os jovens e estudantes universitários. Marcadas pela instantaneidade, mobilidade e interatividade, essas plataformas digitais remodelaram os fluxos comunicacionais, tornando-se parte integrante da vida cotidiana acadêmica.

Segundo Recuero (2014), às redes sociais online não apenas conectam pessoas, mas também possibilitam a formação de comunidades, a circulação de saberes e a construção coletiva do conhecimento. Nesse sentido, os discentes universitários têm nas redes sociais não apenas uma ferramenta de entretenimento, mas também um espaço de trocas informacionais, apoio mútuo, mobilização social e desenvolvimento de competências digitais.

A inserção dos estudantes no ambiente universitário envolve, para muitos, um período de adaptação marcado por dúvidas, inseguranças e necessidade de orientação. Diante disso, as redes sociais funcionam como canais complementares aos meios institucionais tradicionais, possibilitando que os discentes busquem informações sobre calendário acadêmico, editais, projetos de extensão, atividades extracurriculares e até mesmo questões emocionais e sociais relativas à vivência universitária (Silva; Paiva, 2021, p. 52).

A facilidade de acesso, a rapidez do acesso e da resposta, o formato multimodal das publicações em texto, imagem, vídeo, e a linguagem mais acessível tornam as redes sociais atrativas como fontes de informação e formação. De acordo com Castells (2009), vive-se em uma sociedade em rede, na qual os meios digitais influenciam diretamente as formas de organização social e produção do conhecimento. Logo, ignorar o papel das redes sociais na rotina universitária seria negligenciar uma das principais ferramentas de comunicação utilizadas pelos estudantes.

Além disso, a presença das instituições de ensino superior nas redes sociais reforça a transparência, a proximidade e o compromisso com a democratização do conhecimento. A

atuação institucional nessas plataformas, quando realizada com planejamento e responsabilidade, pode promover a inclusão informacional e o engajamento dos estudantes em processos acadêmicos relevantes, como o ingresso via Sistema de Seleção Unificada (SISU), programas de bolsas, assistência estudantil, entre outros.

Compreender o papel das redes sociais na vida dos discentes universitários é essencial para aprimorar a comunicação educacional, fortalecer os vínculos institucionais e promover ambientes mais inclusivos, participativos e conectados com as transformações da sociedade digital.

Nesse sentido, as redes sociais digitais não devem ser vistas apenas como ferramentas de lazer ou distração, mas como potenciais espaços de aprendizagem, colaboração e construção de identidade acadêmica. De acordo com Primo (2022), a interação mediada por plataformas digitais contribui para o desenvolvimento de habilidades comunicativas e de pensamento crítico, elementos fundamentais no contexto da educação superior.

Autores como Santaella (2013) destacam que os ambientes digitais permitem novas formas de cognição e expressão, sendo imprescindível que as instituições educacionais saibam integrar essas dinâmicas ao seu cotidiano pedagógico. A presença dos estudantes nas redes sociais reflete não apenas hábitos de consumo de informação, mas também práticas culturais, sociais e políticas que impactam diretamente sua formação cidadã e profissional. Assim, como argumenta Castells (2017), a sociedade em rede configura os modos de sociabilidade e participação, exigindo das universidades uma postura mais dialógica e conectada com essa realidade.

Investigar como os estudantes utilizam e percebem essas mídias pode, portanto, apoiar ações mais efetivas no campo da comunicação institucional e da mediação pedagógica, contribuindo para a construção de uma universidade mais aberta, responsiva e engajada com os desafios contemporâneos.

4 METODOLOGIA

Para atingir o objetivo proposto neste ensaio foram realizadas as seguintes estratégias:

- a) **Levantamento de dados documentais** - O objetivo foi identificar os temas recorrentes abordados, os formatos mais utilizados (cards, vídeos, stories, lives, enquetes, etc.) e a linguagem empregada na mediação das informações sobre o SiSU. A categorização foi realizada com base em critérios previamente definidos, como tipo de conteúdo, frequência de postagem e finalidade informativa;
- b) **Análise de engajamento nas redes sociais** – foram mero número de seguidores, curtidas, comentários, compartilhamentos e alcance das publicações. A partir desses dados, foi possível avaliar o nível de engajamento da comunidade e o impacto dos conteúdos na amplificação das informações relacionadas ao processo seletivo da UFAL;
- c) **Comparação com fontes oficiais** – foi realizada uma análise comparativa entre os conteúdos publicados pelo perfil *Dicas para Calouros UFAL* e os canais institucionais oficiais da UFAL e da Comissão Permanente do Vestibular (COPEVE). A comparação busca verificar a fidedignidade das informações repassadas, a adaptação da linguagem técnica ao público leigo e as possíveis lacunas informativas preenchidas pela atuação do perfil estudado e;
- d) **Tratamento e análise dos dados** – Os dados quantitativos foram analisados por meio de estatística descritiva simples, utilizando gráficos e tabelas para ilustrar os resultados. Já os dados qualitativos por meio de análise de conteúdo, com base em Bardin (2011), permitindo a interpretação das falas, comentários e respostas abertas, com vistas à compreensão da mediação informacional realizada no ambiente digital.

As estratégias metodológicas, de caráter qualitativo e quantitativo, foram fundamentais para compreender a atuação informacional do perfil analisado e sua relevância no contexto da comunicação acadêmica digital. Ao integrar diferentes técnicas de coleta e análise de dados, o estudo possibilitou uma visão ampla e aprofundada sobre como as redes sociais podem funcionar como instrumentos complementares de mediação entre as instituições de ensino superior e os estudantes, especialmente durante processos seletivos como o SiSU. Dessa forma, a metodologia adotada contribuiu para identificar padrões de uso, estratégias comunicacionais e impactos no engajamento dos usuários, fornecendo apoio para reflexões sobre práticas informacionais mais eficazes e acessíveis no ambiente universitário.

Este trabalho contou com o apoio da ferramenta ChatGPT, da OpenAI, utilizada para auxiliar na revisão linguística e sugestões de estrutura textual. Todas as ideias foram revisadas criticamente pela autora, que assume integralmente a responsabilidade pelo conteúdo apresentado.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As análises revelaram que o perfil @dicasparacalourosufal é voltado principalmente para estudantes que prestam o vestibular da Universidade Federal de Alagoas (UFAL), em especial o Processo Seletivo organizado pela COPEVE/UFAL, que se refere aos concursos e vestibulares realizados para ingresso em cursos de graduação da universidade, bem como outros processos seletivos de interesse da instituição.

A linguagem acessível e de forma mais informal, uso de memes, *reels* e postagens com tom descontraído, revelam um foco no público jovem, majoritariamente de 15 a 19 anos, que buscam orientações e suporte para compreender o processo seletivo, calendários e demais etapas da seleção, conforme demonstrado no Quadro 1.

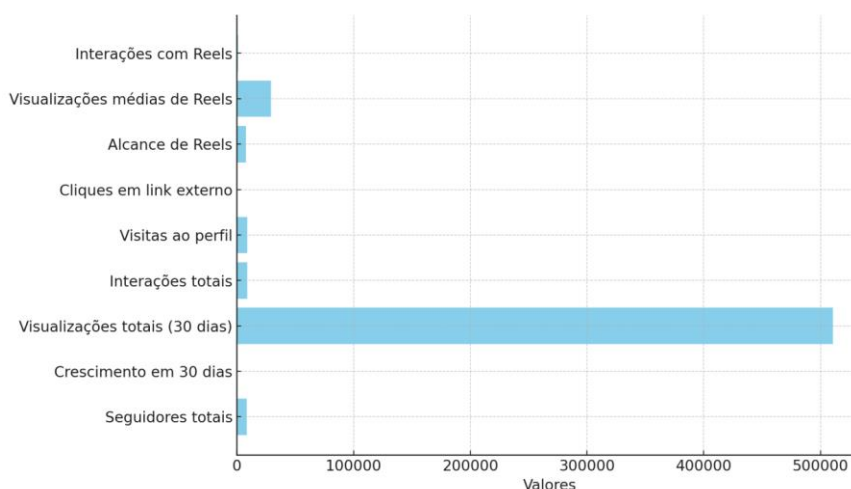
Quadro 1 - Métricas quantitativas

Métrica	Valor
Seguidores totais	8.600
Crescimento em 30 dias	+504 seguidores
Visualizações totais (30 dias)	510.800
Interações totais	8.904
Visitas ao perfil	8.833
Cliques em link externo	71
Alcance de Reels	7.956 contas
Visualizações médias de Reels	29.373
Interações com Reels	828

Fonte: elaborado pelas autoras (2025).

O crescimento expressivo do perfil em apenas 30 dias evidencia a forte adesão dos estudantes ao canal, confirmando sua relevância como espaço de mediação informacional, conforme Gráfico 1.

Gráfico 1 – Métricas do perfil *Dicas para Calouros UFAL*



Fonte: dados da pesquisa (2025).

Observa-se, no Quadro 2, que os *reels* apresentam desempenho superior em alcance e engajamento, reforçando a necessidade de continuidade e ampliação desse formato nas estratégias comunicacionais.

Quadro 2 - Engajamento por tipo de postagem

Tipo de Conteúdo	Alcance Médio	Impressões	Curtidas Médias	Comentários	Compartilhamentos
Reels	5.102	6.203	376	8	29
Imagens/Posts	2.431	3.001	198	5	14
Stories	1.904	2.301	126 (respostas)	-	-

Fonte: dados da pesquisa (2025).

Fez-se um comparativo com fontes oficiais, analisando o perfil da COPEVE/UFAL, conforme Quadro 3. Então, sua comunicação é oficial, direta, é feita prioritariamente via site e redes sociais institucionais. Costuma-se utilizar uma linguagem técnica, pouco acessível para adolescentes ou público de primeira viagem, diante disso deixando muitas dúvidas aos estudantes e usuários do perfil.

Quadro 3 – Comparativo com fontes oficiais

Elemento	COPEVE/UFAL	Dicas para Calouros UFAL
Linguagem	Formal, institucional	Informal, acessível e simplificada
Forma de divulgação	Site, Instagram oficial, PDF de editais	Reels, memes, stories explicativos
Alcance	Limitado à comunidade UFAL	Regional e em crescimento orgânico
Interpretação das informações	Literal e normativa	Explicada em linguagem cotidiana

Fonte: dados da pesquisa (2025).

O comparativo demonstra claramente o papel complementar do perfil Dicas para Calouros UFAL frente à comunicação institucional, tornando as informações mais acessíveis e compreensíveis para os estudantes.

Quando a COPEVE publica o edital do PSS, o perfil @dicasparacalourosufal produz vídeos explicando as datas, etapas e dicas para leitura, tornando o conteúdo mais digerível.

O perfil "Dicas para Calouros UFAL" cumpre um papel social importante de mediação entre a comunicação oficial e os estudantes, promovendo a inclusão informacional. A ampliação das estratégias e a manutenção da linguagem acessível devem ser prioridades futuras.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso do Instagram como ferramenta de comunicação institucional revelou-se eficaz no processo seletivo SISU da UFAL. Ao explorar recursos multimídia – cards com passo a passo, vídeos curtos (Reels) e transmissões ao vivo, o perfil “Dicas para Calouros UFAL” ampliou de forma notável o alcance das informações, facilitando a compreensão dos procedimentos de inscrição, matrícula e ambientação universitária. A natureza dialógica da plataforma possibilitou interações em tempo real, reduzindo incertezas, aproximando a gestão acadêmica dos candidatos e fortalecendo o sentimento de pertencimento antes mesmo do ingresso na instituição.

No entanto, há oportunidades de melhorias, como o reforço da organização dos conteúdos por meio de destaques temáticos e maior frequência de respostas aos comentários dos seguidores. O estudo reforça a importância das redes sociais como aliadas no acesso à informação pública, especialmente em contextos educacionais.

Este estudo confirma que as redes sociais, quando integradas a uma estratégia de comunicação institucional planejada, constituem poderosas aliadas no acesso democrático à informação pública, sobretudo em contextos educacionais marcados por grande volume de dúvidas e prazos curtos, como o SISU. No caso da UFAL, o Instagram não só atenuou assimetrias informacionais entre veteranos e ingressantes, como também fortaleceu valores institucionais de transparência e acolhimento.

Conclui-se que, ao adotar boas práticas de curadoria, inclusão e avaliação, a UFAL pode consolidar o Instagram como um canal institucional de referência, reduzindo ruídos de

comunicação, fortalecendo a imagem universitária e, sobretudo, promovendo uma transição mais segura, participativa e informada para seus futuros estudantes.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISADORES EM CIBERCULTURA (ABCIBER). Evolução e expansão dos meios de comunicação. *In*: SIMPÓSIO IDEAS E INOVAÇÃO, 2021. **Anais [...]**. Disponível em: <https://abciber.org/publicacoes/evolucao-dos-meios>. Acesso em: 10 jun. 2025.

ALMEIDA, I. S. *et al.* O uso de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação no Ensino Remoto: estudo com professores da Educação Infantil e Fundamental I. **Revista Tecnologias na Educação Online**, 2024. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/index.php/rteo/article/view/11967>. Acesso em: 10 jun. 2025.

AZEVEDO, B. D. L. G. P. de. Como o avanço da tecnologia tem moldado a forma de nos comunicarmos. **Revista Técnica de Tendências em Comunicação Empresarial**, n. 3, 2023. Disponível em: <https://revistatendenciascomunicacao.com.br/2023/03/10/tecnologia-e-comunicacao/>. Acesso em: 10 jun. 2025.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BOYD, D.; ELLISON, N. Social network sites: definition, history, and scholarship. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 13, n. 1, p. 210-230, 2007.

BRENUVIDA, E. C.; GONÇALES FILHO, M. Tecnologias da informação e comunicação em trabalho remoto: estudo de caso no setor de serviços em São Paulo-SP. **Brazilian Journal of Production Engineering**, v. 8, n. 6, p. 72-85, 2022. Disponível em: <https://bjpe.org/bjpe/article/view/210>. Acesso em: 10 jun. 2025.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2009.

CASTELLS, M. **Ruptura: a crise da democracia liberal**. Alianza Editorial; Madri, 2017. Tradução de Joana Angélica d'Avila Melo. Rio de Janeiro: Editora Zahar, 2018

CASTELLS, M. A sociedade em rede. *In*: MORAES, Denis. **Por uma outra comunicação**. Mídia, mundialização cultural e poder. Rio de Janeiro: Record, 2003.

JENKINS, H. **Cultura da convergência**. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2009.

LEMONS, A.; LÉVY, P. **O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária**. São Paulo: Paulus, 2010.

MARTINS, R.; MELO, A. A comunicação institucional nas redes sociais: estratégias de visibilidade e engajamento. **Revista Comunicação & Sociedade**, v. 42, n. 1, 2020.

OPENAI. **ChatGPT (versão GPT-4)** [ferramenta de inteligência artificial]. 2025. Disponível em: <https://chat.openai.com>. Acesso em: 15 jul. 2025.

PAIS, L. *et al.* Desafios e estratégias de comunicação digital numa organização educativa em Portugal durante a pandemia COVID-19. **Ciência & Sociedade**, v. 5, n. 1, p. 64–82, 2020. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/cienciassociedade/article/view/21939>. Acesso em: 10 jun. 2025.

PRIMO, A. **Interações em rede**: comunicação mediada pelo computador e construção de sentidos. 7. ed. Porto Alegre: Sulina, 2022.

PINHEIRO, L.; SILVA, P. Serviços de Referência e Informação no contexto digital: desafios e possibilidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 2, 2019.

RECUERO, R. **Redes sociais na internet**. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2014.

SANTAELLA, L. **Culturas e artes do pós-humano**: da cultura das mídias à cibercultura. 4. ed. São Paulo: Paulus, 2013.

SILVA, J.; PAIVA, F. A mediação da informação em ambientes digitais: o papel das redes sociais no acesso ao conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 26, n. 3, 2021.