

PROJETO INTERFACE E A GESTÃO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL: ENTRE PLANEJAMENTO, EXECUÇÃO E DESAFIOS AVALIATIVOS

Keila Stefany Ferreira Silva[1]
Maria Gabriella de Souza[2]
Maria Clara Fagundes Rodrigues [3]
Henry Brommonschenken Dias [4]
Naiara Vieira Silva Ivo [5]
Wanderklayson Aparecido Medeiros de Oliveira[6]

Introdução: A comunicação digital institucional tem se consolidado como uma ferramenta estratégica no ensino superior, sobretudo diante da ampliação do uso das redes sociais como canais informativos e de engajamento acadêmico (ALBUQUERQUE *et. al.*, 2021). Ademais, o uso de estratégias de comunicação digital em ambientes acadêmicos tem contribuído para reforçar a visibilidade institucional e a interação com a comunidade acadêmica, especialmente quando está alinhada a um planejamento estruturado (GALVÃO *et. al.,* 2024). Além de ampliar o alcance da informação, a comunicação digital passa a requerer organização e intencionalidade, exigindo planejamento estruturado e alinhamento com objetivos institucionais. Elas geraram uma mudança na gestão da comunicação, passando de uma abordagem informativa convencional para um modelo de comunicação mais conversacional e dialógico (CAPRIOTTI; ZELER, 2021). Assim, a comunicação dialógica é um modelo bem aceito para criar conexões e relacionamentos entre uma organização e suas partes interessadas via Internet (WIRTZ; ZIMBRES, 2018). Elas têm um impacto significativo no desempenho de uma organização, pois melhoram o relacionamento com os usuários, proporcionam maior acesso à informação e incentivam o contato direto com as partes interessadas. Dessa forma, a gestão da comunicação digital pode ser observada a partir de funções gerenciais que envolvem planejamento, execução, controle e avaliação, aproximando-se de modelos como o ciclo PDCA (RICCI; MAGRINI; PANDOLFI, 2021). No ensino superior, iniciativas como projetos de extensão auxiliam esse processo agindo como janela de oportunidade para integração entre teoria e prática, permitindo que os acadêmicos atuem em situações reais de gestão (SILVA, ADELINO e OLIVEIRA, 2021). É nesse contexto que se insere o Projeto Interface. O projeto tem como propósito a criação e consolidação de canais digitais de comunicação institucional, tais como site, perfil no Instagram, e-mail e sistemas de gestão acadêmica, incluindo estágios e horas complementares. Tais instrumentos são orientados à otimização do fluxo informacional entre docentes, discentes, egressos e a sociedade, contribuindo para o fortalecimento da transparência e da integração institucional. A estrutura organizacional do projeto é composta por sete acadêmicos, um egresso e quatro docentes, que atuam de forma articulada na gestão dos canais digitais. As atividades desenvolvidas abrangem a manutenção do site institucional, a gestão do perfil no Instagram, a produção de conteúdos digitais e a elaboração de relatórios de desempenho. Essa configuração evidencia a adoção de uma divisão funcional do trabalho, coerente com princípios da gestão administrativa, conforme discutido por Chiavenato (2014), ao destacar a importância da

[1] Acadêmica do 6º período Curso de Administração da UNIMONTES. Email: keilastefany.adm@gmail.com
[2] Acadêmica do 6º período Curso de Administração da UNIMONTES. Email: mariagabriellla2405@gmail.com
[3] Acadêmica do 1º período Curso de Administração da UNIMONTES. Email: mariacfagundes@yahoo.com
[4] Egresso do Curso de Administração da UNIMONTES. Email: henrybr0921@gmail.com
[5] Doutora em Ciência da Informação (UFSC). Professora do Curso de Administração da UNIMONTES. Email: naiara.ivo@unimontes.br
[6] Doutor em Administração (PUC-MG). Professor do Curso de Administração da UNIMONTES. Email: wanderklayson.oliveira@unimontes.br



organização e da distribuição de responsabilidades para a eficiência organizacional. No âmbito do ciclo PDCA, o planejamento é uma etapa de estruturação, na medida em que orienta os objetivos, estratégias e ações a serem implementadas. O ciclo PDCA, difundido por Deming (2000), constitui uma ferramenta de gestão contínua baseada nas etapas de planejar, executar, controlar e agir corretivamente, sendo amplamente utilizado para aprimoramento de processos organizacionais. Diante disso, este estudo busca compreender como a gestão da comunicação digital institucional, mediada pelo Projeto Interface, articula as dimensões do planejamento, execução, controle e avaliação (PDCA), e em que medida essa prática se configura como uma experiência extensionista formativa. Sendo assim, o objetivo deste artigo é analisar a gestão da comunicação digital institucional no Curso de Administração, mediada pelo Projeto Interface, à luz das dimensões do PDCA e a função extensionista. **Método:** trata-se de uma pesquisa aplicada, exploratória, bibliográfica, com abordagem qualitativa e quantitativa, caracterizada como estudo de caso e análise documental (Perovano, 2016). Foram analisados os planejamentos elaborados pela equipe discente do Projeto Interface nos meses de março, abril e maio (2026) considerados como dados secundários estruturantes do planejamento de comunicação digital. A técnica de análise de conteúdo, conforme Bardin (2011), foi utilizada para categorização dos dados, a partir das funções gerenciais da administração (planejamento, execução, controle e avaliação), acrescidas da dimensão extensionista, bem como, análise de enunciação e de recepção. As unidades de análise compreenderam os elementos do planejamento, incluindo definição de conteúdo, frequência de postagens, organização de processos, tipologias comunicacionais e roteiros de publicação. **Resultados:** os resultados evidenciam que a gestão da comunicação digital apresenta nível de estruturação nas dimensões de planejamento e execução. Observou-se a adoção de planejamento antecipado, com produção de conteúdos no mês anterior à publicação, definição de frequência mínima de postagens (feed semanal e stories recorrentes), organização de processos em etapas (reunião inicial, aprovação, execução e postagem) e divisão de tarefas entre os membros da equipe, indicando uma gestão colaborativa e orientada. A execução mostrou-se coerente com o planejamento, com diversidade de formatos (vídeos, carrosséis, stories) e conteúdos voltados à divulgação de eventos, datas comemorativas e informações acadêmicas. No entanto, a dimensão de controle apresentou caráter predominantemente procedimental, baseada na organização das etapas e padronização visual, sem evidências de indicadores formais de desempenho. De acordo com (Capriotti *et al.,* 2023) o desempenho de publicação nas redes sociais refere-se ao planejamento e desenvolvimento de uma presença consistente e atividade adequada nas redes sociais. No Instagram, o período analisado foi de 13 de janeiro a 12 de abril de 2026. O perfil registrou um volume de 85.107 visualizações. A predominância de acessos em Montes Claros (67,4%) e a faixa etária de 25 a 34 anos (33,3%) indicam que o Projeto Interface cumpre sua função de extensão universitária ao atingir a comunidade local de jovens profissionais. **Discussão:** Conforme a Tabela 1, observa-se uma discrepância positiva entre o alcance e a profundidade das interações. Embora o alcance geral tenha apresentado uma retração de 29,6%, a atividade do perfil cresceu 67,2%, impulsionada por um aumento de 275,6% nos toques em links externos. Essa "frequência absoluta" de cliques revela que a mensagem não apenas atingiu o receptor, mas provocou uma resposta ativa, validando o funil de conversão do projeto. Sob a ótica da gestão, o dado de 38,6% de alcance de "Não Seguidores" via Reels aponta o caminho para a fase de Ação (Act) do ciclo PDCA, visando a expansão da base de usuários, reforçando a função extensionista. Assim, o monitoramento sistemático dessas métricas garante que a produção criativa de conteúdo, discutida na seção subsequente, seja orientada por dados de mercado e comportamento do consumidor. Os achados indicam que, embora o Projeto Interface apresente maturidade nas dimensões operacionais da gestão da comunicação digital, ainda há lacunas nas dimensões analíticas e estratégicas, especialmente no que se refere à avaliação com finalidade de ajuste e melhorias no processo de comunicação. Esse cenário reforça a literatura que aponta a predominância de uma comunicação institucional informativa em detrimento de abordagens mais educativas e científicas nas redes sociais acadêmicas. A ausência de indicadores limita a capacidade de tomada de decisão baseada em evidências, enquanto a não sistematização da comunicação científica reduz o potencial extensionista do canal. Os achados da análise foram sistematizados



na Tabela 2, que apresenta uma síntese das dimensões gerenciais da comunicação digital institucional. Por outro lado, destaca-se o protagonismo discente na gestão do processo comunicacional, configurando uma prática alinhada às metodologias ativas, conforme discutido por Moran (2018) e Kolb (1984), ao promover aprendizagem baseada na prática. **Considerações finais:** Conclui-se que a gestão da comunicação digital institucional no Instagram do curso de Administração, mediada pelo Projeto Interface, apresenta forte estruturação nas funções de planejamento e execução, controle de caráter procedimental e fragilidade na dimensão de avaliação, evidenciada pela ausência de indicadores de desempenho e mecanismos sistemáticos de monitoramento. Nesse sentido, a principal lacuna identificada refere-se à inexistência de uma cultura de avaliação orientada por dados, o que limita a retroalimentação do processo comunicacional e compromete a melhoria contínua das estratégias adotadas. Para o enfrentamento dessa lacuna, recomenda-se a incorporação de práticas avaliativas estruturadas, a partir da definição de indicadores quantitativos e qualitativos, tais como métricas de engajamento (curtidas, comentários, compartilhamentos e alcance), que possibilitam avaliar a qualidade e o impacto dos conteúdos produzidos. Ademais, sugere-se a implementação de rotinas periódicas de monitoramento, com análise comparativa dos resultados ao longo do tempo, já que são realizadas reuniões avaliativas mensais, alinhadas ao planejamento, de modo a subsidiar a tomada de decisão baseada em evidências. A incorporação do ciclo PDCA (*Plan–Do–Check–Act*) como modelo de gestão pode contribuir para a sistematização dessas práticas, especialmente no fortalecimento das etapas de verificação e ação corretiva. Do ponto de vista formativo, a inserção dos discentes nesse processo avaliativo amplia o potencial pedagógico do Projeto Interface, ao desenvolver competências analíticas, críticas e digitais. Para estudos futuros, recomenda-se a ampliação do período de análise e a aplicação longitudinal dos indicadores propostos, de modo a consolidar um modelo de avaliação da comunicação digital em projetos de extensão universitária.

Palavras-chave: Comunicação digital. Extensão universitária. Instagram. Gestão da comunicação. PDCA

Agradecimentos: Os autores agradecem a Pró-Reitoria de Extensão Unimontes.

Referências:

ALBUQUERQUE, Olga et al. Aplicação da tecnologia digital de informação e comunicação no ensino superior. **New Trends in Qualitative Research,** Oliveira de Azeméis, v. 8, p. 359-370, 2021. DOI: 10.36367/ntqr.8.2021.359-370. Disponível em: SciELO Portugal. Acesso em: 18 abr. 2026.

ADMINISTRAÇÃO UNIMONTES. Perfil oficial do curso. Instagram: @administracaounimontes. Disponível em: https://www.instagram.com/administracaounimontes/. Acesso em: Acesso em 31 de março de 2026

AMARAL, I; SANTOS, S. Redes sociales y comunicación institucional: el caso de las universidades portuguesas. **Revista Prisma Social**, *[S. l.]*, n. 28, p. 20–43, 2020. Disponível em: https://revistaprismasocial.es/ps/article/view/3371 Acesso em: 1 abr. 2026.

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

CAPRIOTTI, P., ZELER, I. Analysing effective social media communication in higher education institutions. **Humanit Soc Sci Commun 10**, 656 (2023). https://doi.org/10.1057/s41599-023-02187-8 https://doi.org/10.1057/s41599-023-02187-8 Disponível em: https://www.nature.com/articles/s41599-023-02187-8 Acesso em 31 de março de 2026

CUENCA-FONTBONA J, COMPTE-PUJOL M, ZELER I (2022) 'La estrategia aplicada a las relaciones públicas en el medio digital: El caso español', **Revista Latina de Comunicación Social**, No. 80, pp. 163–182. https://revistaprismasocial.es/issue/view/189

CHIAVENATO, I. **Introdução a teoria geral da Administração**. 4. ed. São Paulo: Makron, 2003.

DEMING, W. E. **Qualidade:** a revolução da administração. São Paulo: Marques Saraiva, 2000.

GALVÃO, Maria Clara Ferreira et al. Estratégias de comunicação digital em instituições federais de ensino superior. Liceu On-Line, São Paulo, v. 14, n. 1, 2024. Disponível em: Liceu On-Line. Acesso em: 18 abr. 2026.

KOLB, D. *Experiential learning*. New Jersey: Prentice Hall, 1984.

MATTSON, C. "Graham Wallas: The Creative Process." *The BYU Design Review,* 25 Mar. 2021. Disponível em: https://www.designreview.byu.edu/collections/graham-wallas-the-creative-process. Acesso: 15 maio 2026.

MORAN, J. **Metodologias ativas para uma educação inovadora**. Porto Alegre: Penso, 2018.

PEROVANO, D. G. **Manual de metodologia de pesquisa.** Curitiba: Intersaberes, 2016.



RICCI, Gabrieli Marina; MAGRINI, Rosemary Chiuchi; PANDOLFI, Marcos Alberto Claudio. Ciclo PDCA como ferramenta da qualidade para a melhoria em serviços. **Revista Interface Tecnológica**, Taquaritinga, SP, v. 18, n. 1, p. 537–545, 2021. DOI: 10.31510/infa.v18i1.1122. Disponível em: https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/1122. Acesso em: 15 maio. 2026.

RISHIKA, Rishika et al. The effect of customers' social media participation on customer visit frequency and profitability: an empirical investigation. **Information systems research**, v. 24, n. 1, p. 108-127, 2013. https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/isre.1120.0460 Acesso em 31 de março de 2026

SILVA, Ângela Caroline Lima da; ADELINO, Francisca Janete da Silva; OLIVEIRA, Jaynne Silva de. Curricularização da extensão na formação acadêmica: um estudo no curso de secretariado executivo bilíngue da UFPB. **Expectativa**, Cascavel, v. 24, n. 3, 2024. Disponível em: Revista Expectativa. Acesso em: 18 abr. 2026.

WIRTZ, John G.; ZIMBRES, Thais M. A systematic analysis of research applying 'principles of dialogic communication'to organizational websites, blogs, and social media: Implications for theory and practice. **Journal of public relations research**, v. 30, n. 1-2, p. 5-34, 2018. Disponível em: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1062726X.2018.1455146 Acesso em 31 de março de 2026

Tabela 1. Dados Instagram do curso de Administração (Projeto Interface) - Instagram Insights

Categorias Analíticas	**Unidade de Registro**	**Dados Obtidos**	**Inferência Gerencial**
Análise de Enunciação	Mix de Formatos	Posts (40,5%) Reels (23,2%)	Estáticos retêm; Reels prospectam.
Análise de Recepção	Interações Diretas	2.736 ações / 2.398 visitas	Fortalecimento do branding regional.
Variáveis de Contexto	Picos de Acesso	12:00 às 21:00	Sincronia com o cotidiano do acadêmico.
Perfil da Amostra	Demografia	66,7% Fem. / 25-34 anos	Persona alinhada ao perfil do curso.
Net Growth	Saldo de Seguidores	+86 novos seguidores	Crescimento orgânico resiliente.

Fonte: Elaborado pelos autores (2026)

Tabela 2. Síntese da gestão da comunicação digital institucional no Instagram do curso de Administração

Dimensão gerencial	**Aspectos analisados**	**Evidências empíricas (março–abril)**	**Nível de desenvolvimento**	**Interpretação analítica**
Planejamento	Organização prévia, calendário, definição de conteúdos	Planejamento antecipado; produção no mês anterior; definição de frequência (feed e stories); planejamento mensal estruturado	Alto	Gestão orientada e estruturada, com clareza de objetivos e organização temporal
Execução	Implementação dos conteúdos e formatos	Roteiros definidos; diversidade de formatos (vídeos, carrosséis, stories); conteúdos alinhados a eventos e datas	Alto	Execução coerente com o planejamento, com diversidade e consistência operacional
Controle	Padronização e acompanhamento do processo	Etapas definidas (reunião, aprovação, execução e postagem); fluxo de produção estruturado	Médio	Controle presente de forma procedimental, sem uso de indicadores formais



Dimensão gerencial	Aspectos analisados	Evidências empíricas (março–abril)	Nível de desenvolvimento	Interpretação analítica
Avaliação	Monitoramento de desempenho e resultados	Ausência de métricas, indicadores ou análise de desempenho no planejamento	Baixo	Fragilidade na gestão estratégica, com ausência de avaliação sistemática
Função extensionista	Conexão com a comunidade e impacto social	Conteúdos voltados à informação acadêmica, eventos e orientação discente	Presente	Comunicação alinhada à extensão, porém sem explicitação conceitual

Fonte: Elaborado pelos autores (2026)