



A COMUNICAÇÃO INTERNA ENTRE OS SETORES DE UMA FACULDADE PÚBLICA

INTERNAL COMMUNICATION BETWEEN DEPARTMENTS OF A COMMUNITY COLLEGE

Pedro Henrique Junqueira Sarni – phjsarni@outlook.com
Bacharel em Ciências Contábeis pela FACIC da Universidade Federal de Uberlândia

Prof. Me. Edmilson Antônio Sarni – edmilsonsarni@hotmail.com
Profa. Mestra Mírian Isabel Junqueira Sarni – miriansarni@hotmail.com
Faculdade de Tecnologia (FATEC) – Sertãozinho – São Paulo – Brasil

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo analisar a comunicação interna entre os funcionários dos setores administrativo e acadêmico de uma faculdade pública, localizada no interior do estado de São Paulo. Os dados foram levantados através de um questionário online que foi respondido por técnicos administrativos, professores, coordenadores e diretor da unidade. Observou-se que, apesar de uma boa comunicação entre os funcionários, há algumas falhas a serem resolvidas. Os meios mais utilizados para a comunicação interna na instituição são a comunicação verbal (face a face) e o e-mail. As respostas mostraram que a maior dificuldade encontrada é a falha de comunicação entre os departamentos, os desencontros causados por isso e a falta de unanimidade em se tratando de decisões tomadas na unidade. De um modo geral, a comunicação interna na faculdade é boa, com alguns pontos a serem considerados, principalmente quanto a falta de unanimidade em informações repassadas pelos departamentos.

Palavras-chave: Comunicação. Comunicação Interna. Faculdade pública.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the internal communication between the employees of the administrative and academic departments of a public college located in the interior of the state of São Paulo. The data were collected through an online questionnaire that was answered by administrative technicians, teachers, coordinators and director. It was noticed that, despite good communication between employees, there are some shortcomings to be solved. The most used media for internal communication in the institution are verbal communication (face to face) and e-mail. The answers showed that the greatest difficulty found was the lack of communication between departments, the disagreements caused by it and the lack of unanimity in the decisions made. In general, the internal communication in the college is good, with some points to be considered, mainly as the lack of unanimity in information passed by the departments.

Keywords: Communication. Internal communication. Public college.

DOI:



1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste artigo é basear-se na análise de dados coletados através de um questionário online e sigiloso para analisar a visão das pessoas (técnicos administrativos, professores, coordenadores e diretor) que trabalham em uma Faculdade pública que aqui, para manter o sigilo da pesquisa, chamaremos de “X”, sobre o processo de comunicação interna existente na organização.

Baseando-se no referencial teórico e na metodologia aplicada para levantamento de dados, o artigo buscará analisar a comunicação interna em todos os níveis da faculdade pública “X”, de acordo com as próprias pessoas que lá trabalham.

O artigo será dividido em quatro seções, entre elas esta introdução, que situará o problema e o objetivo da pesquisa. No quadro teórico, será exposto o conceito de comunicação organizacional e comunicação interpessoal, relacionando suas funções e objetivos aos meios de comunicação. A metodologia explicará a elaboração, os métodos utilizados para a realização e estruturação do trabalho. Por fim, serão apresentados os dados coletados, analisando a comunicação interna na organização.

A Faculdade “X” se encontra em uma cidade de aproximadamente cento e cinquenta mil habitantes no interior do estado de São Paulo. Faz parte de uma autarquia do governo do estado. É uma organização de porte pequeno, dividida em três departamentos, três cursos presenciais e um na modalidade EAD. O quadro de funcionários é composto por técnicos administrativos, professores, coordenadores dos cursos e diretor da unidade.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção serão abordados os aspectos referentes à comunicação no contexto organizacional inerentes às discussões deste trabalho.

2.1 Comunicação no contexto organizacional

Para Black e Porter apud Caravantes; Caravantes; Kloeckner (2009), comunicação é o processo de transferir informação, significado e compreensão, de um emissor para um receptor.



Segundo Robbins (2002), a comunicação tem quatro funções básicas dentro de uma organização: controle, que age no comportamento das pessoas da organização; motivação, que facilita esclarecer aos funcionários o que deve ser feito, qual a qualidade do seu desempenho e o que fazer para melhorá-lo; expressão emocional, que é o mecanismo fundamental para que os funcionários expressem seus sentimentos em relação ao trabalho e satisfaz as necessidades sociais e, por fim, a informação, que facilita a tomada de decisões.

O foco deste artigo será a comunicação interpessoal que acontece dentro de uma Faculdade “X” pública.

2.2 Comunicação Interpessoal

Existem três métodos básicos para a troca de mensagens entre os membros da organização. Para Robbins (2002), as pessoas utilizam essencialmente, a comunicação oral, a escrita e a não verbal:

- Comunicação oral: o principal meio de transmitir mensagens é a comunicação oral. É um meio ágil, onde a mensagem pode ser transmitida de formas variadas, garantindo um maior entendimento do receptor e um *feedback* instantâneo para o transmissor. Porém, ela pode ter interpretações múltiplas por parte do receptor e causar problemas.

- Comunicação escrita: a comunicação escrita engloba memorandos, cartas, e-mails e qualquer outro meio que use a linguagem escrita ou simbólica para comunicar informações. Ela é mais precisa e garante maior entendimento por parte do receptor e ainda mantém registrada a mensagem. Mas o emissor deve saber passar para o texto o que realmente quer expressar, caso contrário pode causar problemas de interpretação por parte do receptor.

- Comunicação não verbal: todas as vezes em que transmitidos uma mensagem verbalmente, também enviamos junto uma mensagem não verbal. Em alguns casos, o componente não verbal pode estar sozinho.

O Quadro 1 mostra as Formas de Comunicação:



Quadro 1 - Formas de Comunicação

Forma verbal (A linguagem usada para expressar o significado)			
	Oral	Escrita	Não-verbal
Exemplos	Conversação Discursos Telefonemas Videoconferências	Ofícios Cartas Relatórios <i>E-mails</i> Fax	Forma de vestir Entonação da voz Gestos Expressão facial
Vantagens	Vívida Estimuladora Exige atenção Difícil de ignorar Flexível Adaptável	Maior precisão Reduz falhas de interpretação	Eficácia na comunicação aumentada pela congruência com a apresentação oral. Pode enfatizar o conteúdo.
Desvantagens	Transitória Sujeita a interpretações	Imprecisão pela tradução. Inflexibilidade Fácil de ignorar	Os conteúdos da comunicação não-verbal não são universais.

Fonte: Caravantes; Caravantes; Kloeckner (2009).

2.3 Fluxo de informação

Em uma organização, segundo Caravantes; Caravantes; Kloeckner (2009), existem duas direções em que a comunicação pode fluir: horizontal e vertical (ascendente e descendente).

A comunicação descendente é aquela que ocorre dos níveis mais altos para os mais baixos. Geralmente é utilizada para traçar objetivos e metas da organização.

Comunicação ascendente é aquela que ocorre dos níveis mais baixos para os mais altos. Costuma ser utilizada para fornecer feedback em relação ao progresso das metas.

2.4 Canais de Comunicação

Alguns dos meios de comunicação mais utilizados pelas organizações são:

- Comunicação verbal: Envolve a comunicação face a face, por telefone ou mesmo reuniões. É caracterizada pela qualidade e agilidade das informações.
- E-mail: transmitem e recebem textos e documentos gerados em computador. Apresenta benefícios como edição e rápido armazenamento de mensagens, além de um custo próximo à zero (levando em conta gastos com internet). Tende a ser frio e impessoal.
- Mensageiro instantâneo: É a troca de mensagens em tempo real, mantendo o canal de comunicação sempre aberto entre as partes. Consiste em mensagens curtas e rápidas. Hoje em dia, utiliza-se muito aplicativos como WhatsApp, Messenger, Skype, etc.



- Memorando/Carta: São meios de comunicação mais formais. Têm caráter informativo.

Robins (2002) esclarece que os canais de comunicação diferem em relação à sua capacidade de transmitir informações. Alguns manejam diferentes sinais ao mesmo tempo, outros facilitam um rápido *feedback* e por fim, aqueles que são extremamente pessoais. Ele ainda classifica os canais pela sua riqueza de transmissão de informações. Por exemplo, uma comunicação verbal, face a face ou por telefone, é classificada como um canal muito rico, pois oferece o máximo de informações transmitidas durante a comunicação, como um *feedback* imediato. Já os meios escritos, como e-mails, cartas e memorandos são considerados pouco ricos, devido a “frieza” e a impessoalidade.

Ainda segundo Robins (2002), a escolha dos canais depende se a mensagem é rotineira ou não rotineira. As mensagens rotineiras costumam ser mais claras e objetivas, portanto, podem ser transmitidas por canais fracos com um mínimo de ambiguidade. Já as mensagens não rotineiras são mais complexas e necessitam de um canal rico de comunicação para evitar que haja ambiguidade e má interpretação das informações.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o desenvolvimento deste artigo, foi utilizada uma pesquisa descritiva básica, que objetiva gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista (SILVA; MENEZES, 2005), com o levantamento de dados feito através de um questionário online e sigiloso misto de perguntas fechadas (7) e abertas (8).

Gil (1991 apud KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010) aponta que uma pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis e envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário utilizado nesta pesquisa. Assume a forma de levantamento, quando envolve o questionamento direto das pessoas as quais se quer conhecer o comportamento.

Silva e Menezes (2005) explicam que os métodos científicos identificam como se processam as operações mentais no processo de pesquisa científica e mostram como é a abordagem científica pelos métodos científicos.



Na fase da coleta de dados, de acordo com Kauark, Manhães e Medeiros (2010), buscam-se os instrumentos necessários para a consecução da pesquisa. Tendo em vista que o objetivo da pesquisa é analisar os dados coletados sobre a comunicação interna na Faculdade pública “X”, do ponto de vista de quem trabalha lá, o questionário online foi enviado aos técnicos administrativos, professores, coordenadores e diretor da unidade de forma sigilosa.

No questionário constam perguntas acerca dos meios de comunicação utilizados, de sua frequência de utilização e de sua eficácia quanto à transmissão de mensagens entre as pessoas da instituição. Há também questionamentos em relação ao tipo de linguagem utilizado em cada meio, além da qualidade da comunicação interna e de possíveis melhorias que poderiam ser realizadas na instituição quanto à comunicação interna.

O Quadro 2 a seguir mostra o questionário realizado:

Quadro 2 - Questionário sobre Comunicação a Comunicação interna na Faculdade “X”

Este questionário, de caráter estritamente sigiloso, servirá para coletar dados da percepção das pessoas que trabalham na Faculdade “X” sobre a comunicação existente entre elas na unidade. Tem por finalidade analisar e observar possíveis dificuldades e falhas de comunicação.

1. Indique com que frequência usa os seguintes meios de comunicação para se comunicar com professores, coordenadores e diretor (a) da Faculdade “X”.

	Sempre	Quando necessário	Às vezes	Nunca
Comunicação Verbal (face a face)				
E-mail				
Memorandos, cartas				
Mensageiro instantâneo (WhatsApp, Messenger, Skype, etc.)				
Reuniões				
Telefone				

2. Comente o motivo pelo qual escolheu os meios de comunicação que utiliza com mais frequência. (Facilidade/dificuldade de uso, velocidade de feedback, clareza da mensagem enviada, etc.).



3. Qual o nível de contribuição dos meios de comunicação listados abaixo, no que se refere à eficácia da comunicação com professores, coordenadores e diretor (a) da Faculdade “X”?

	Contribui muito	Contribui	Pouco contribui	Não contribui
Comunicação Verbal (face a face)				
E-mail				
Memorandos, cartas				
Mensageiro instantâneo (WhatsApp, Messenger, Skype, etc.)				
Reuniões				
Telefone				

4. Qual o motivo para a sua escolha dos meios de comunicação que contribuem muito e dos que não contribuem. (Facilidade/dificuldade de uso, velocidade de feedback, clareza da mensagem enviada, etc.).

5. Classifique a linguagem utilizada nas ferramentas abaixo quanto à clareza e objetividade das informações repassadas.

	Formal	Informal
Comunicação Verbal (face a face)		
E-mail		
Memorandos, cartas		
Mensageiro instantâneo (WhatsApp, Messenger, Skype, etc.)		
Reuniões		
Telefone		

6. Como você considera a comunicação com professores na Faculdade “X”?

Muito Boa	Boa	Ruim	Muito ruim



7. Se possível, comente o motivo da sua escolha.

8. Como você considera a comunicação com coordenadores na Faculdade “X”?

Muito Boa	Boa	Ruim	Muito ruim

9. Se possível, comente o motivo da sua escolha.

10. Como você considera a comunicação com o/a diretor (a) na Faculdade “X”?

Muito Boa	Boa	Ruim	Muito ruim

11. Se possível, comente o motivo da sua escolha.

12. Como você considera a comunicação com outros técnicos administrativos na Faculdade “X”?

Muito Boa	Boa	Ruim	Muito ruim

13. Se possível, comente o motivo da sua escolha.

14. Em sua opinião, quais são as maiores dificuldades encontradas na comunicação interna da Faculdade “X”?

15. O que você acha que deve ser criado ou aperfeiçoado na Faculdade “X” para melhorar a comunicação da Instituição como um todo?

Fonte: adaptado de Almeida e Damasceno (2013)

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

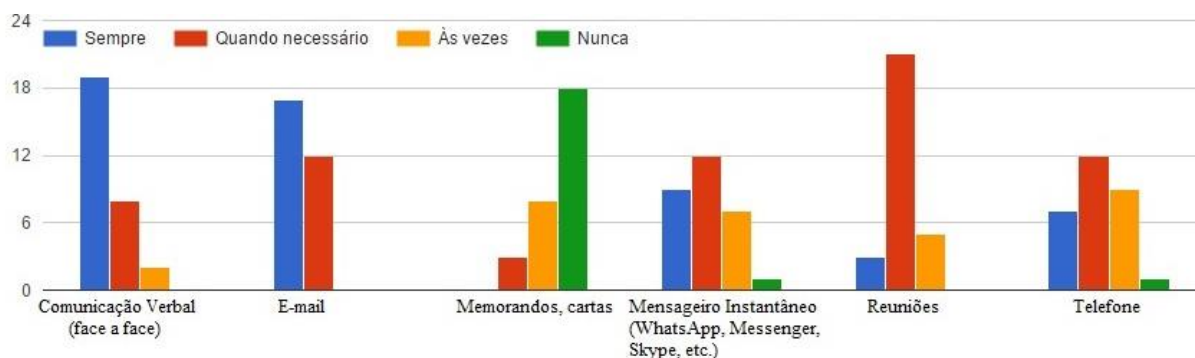
O questionário ficou disponível para ser respondido pelas pessoas que trabalham na Faculdade “X” no período de uma semana. Foram obtidas respostas de técnicos administrativos, professores, coordenadores e diretor. As respostas e análises são mostradas a seguir.

Como se observa no Gráfico 1, os meios mais utilizados para a comunicação interna na instituição são a comunicação verbal (face a face) e o e-mail. A comunicação verbal tem vantagens como a rapidez e o *feedback* instantâneo, mencionados nas respostas dos



participantes principalmente como “agilidade e facilidade” na comunicação e “resoluções imediatas de alguns problemas”. Por se tratar de uma instituição de porte pequeno, este tipo de comunicação é facilitado. O e-mail é também bastante utilizado pela precisão e maior entendimento da mensagem, o que fica claro com muitas respostas acerca de uma “maior clareza da mensagem”.

Gráfico 1- Frequência de utilização dos meios de comunicação entre técnicos administrativos, professores, coordenadores e diretor da Faculdade “X”.



Fonte: os autores

Analisando o Gráfico 2, observa-se que a comunicação verbal também é a mais eficaz na instituição, mesmo tendo como características negativas a possibilidade de distorção das mensagens e as múltiplas interpretações pelo locutor. Quanto à linguagem utilizada na comunicação verbal, vai depender muito da situação em que se encontram as pessoas. Algumas situações exigem o tratamento formal como, por exemplo, uma conversa com os superiores da unidade, citadas em várias respostas, ou até mesmo reuniões.

Gráfico 2 - Contribuição dos meios de comunicação no que se refere à eficácia da comunicação com técnicos administrativos, professores, coordenadores e diretor da Faculdade “X”.

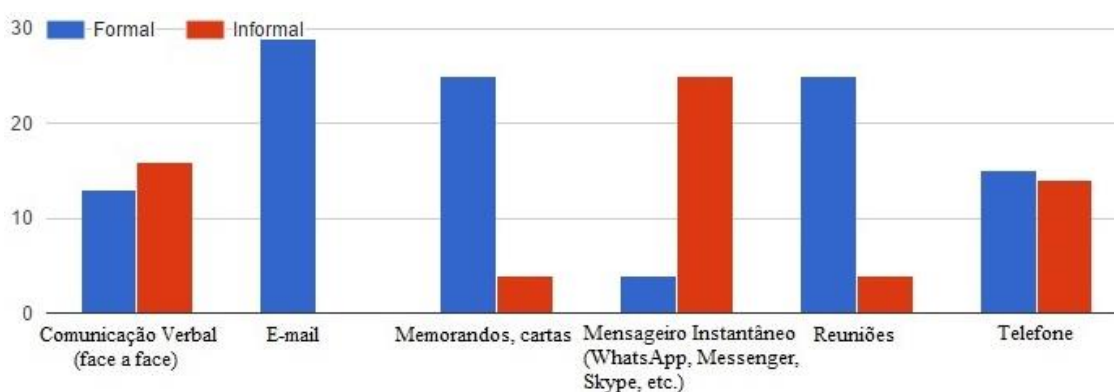


Fonte: os autores



Como o foco do questionário foi analisar a comunicação entre os funcionários da Faculdade “X” no âmbito organizacional, o Gráfico 3 mostra que a maioria das respostas quanto à formalidade da linguagem utilizada nas ferramentas de comunicação foi que a linguagem formal é a mais utilizada, principalmente nos e-mails, memorandos, cartas e reuniões. São respostas esperadas, já que, em se tratando de assuntos da organização, se faz obrigatório o uso de linguagem adequada. Já nas conversas verbais e via mensageiros instantâneos nota-se uma maior informalidade, levando em consideração conversas rotineiras.

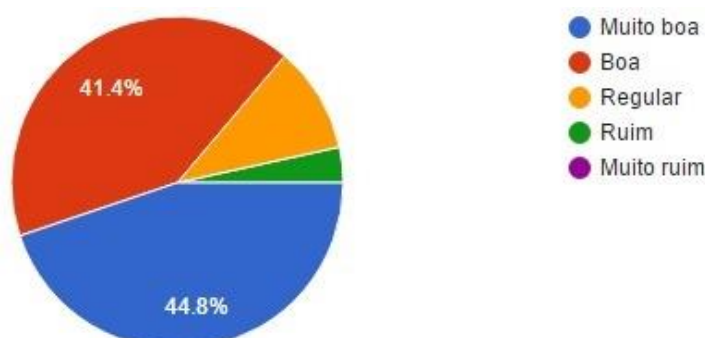
Gráfico 3 - Linguagem utilizada nas ferramentas de comunicação quanto à clareza e objetividade das informações repassadas.



Fonte: os autores

Quanto a comunicação com os técnicos administrativos, foi notado que, apesar de a maioria das respostas serem favoráveis quanto a prontidão, disponibilidade e comunicação com os mesmos, houve algumas queixas quanto ao desencontro de informações por parte deles.

Gráfico 4 - Comunicação com os técnicos administrativos da Faculdade “X”.

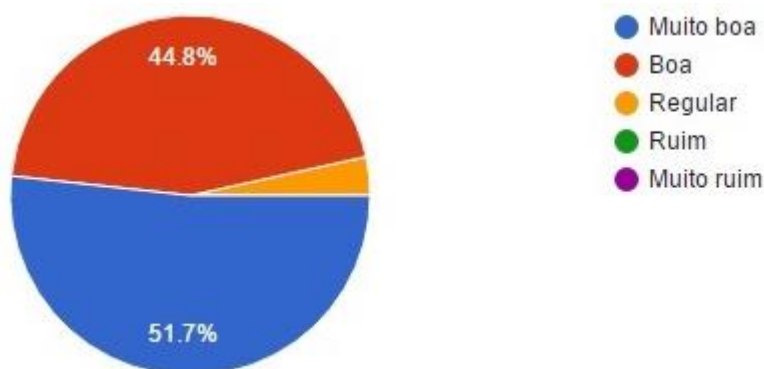


Fonte: os autores



Em relação aos professores da faculdade, a maioria das respostas contemplam uma boa comunicação e troca de informações. Porém, algumas respostas mostraram que a comunicação entre certos “grupos” de professores é facilitada, talvez pela afinidade entre eles, mas nada que comprometesse a comunicação e a instituição em si.

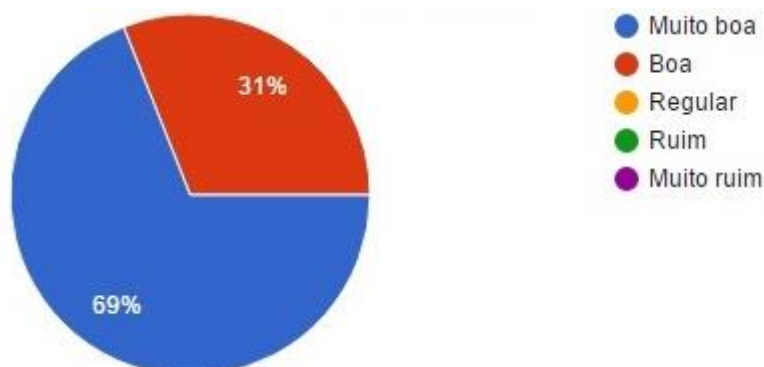
Gráfico 5 - Comunicação com os professores da Faculdade “X”.



Fonte: os autores

A comunicação com os coordenadores se mostrou muito boa, sendo mencionada a agilidade e prontidão em solucionar problemas, o fácil acesso a eles e a clareza e objetividade de suas informações e solicitações. Houve algumas ressalvas quanto a troca de informações entre os departamentos.

Gráfico 6 - Comunicação com os coordenadores da Faculdade “X”.



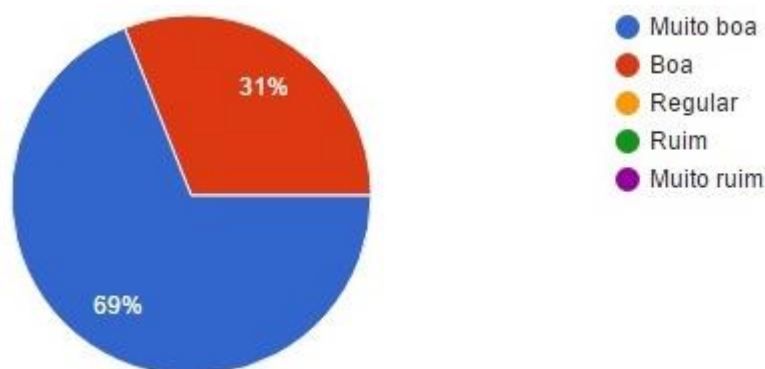
Fonte: os autores

Assim como com os coordenadores, a comunicação com o diretor da unidade se mostrou muito boa e eficaz, e mesmo com desencontros por causa de horários, as respostas mostraram



que o acesso a ele é fácil e os problemas são resolvidos com prontidão. Também mostraram que há clareza quanto aos procedimentos a serem seguidos passados por ele.

Gráfico 7- Comunicação com o diretor da Faculdade “X”.



Fonte: os autores

As perguntas finais foram em relação as dificuldades encontradas na comunicação em geral na faculdade e sugestões de melhorias. As respostas mostraram que a maior dificuldade encontrada é a falha de comunicação entre os departamentos, os desencontros causados por isso e a falta de uma unanimidade em se tratando de decisões tomadas na unidade.

Uma das sugestões de melhorias foi a criação de um boletim de notícias semanal, voltado para informar a todo o quadro de funcionários sobre os acontecimentos da unidade. Foi sugerido também a realização de reuniões com mais frequência e uma maior convergência das informações por parte dos departamentos.

5 CONCLUSÃO

Conclui-se que de modo geral a comunicação interna na Faculdade “X” é boa, com algumas ressalvas a serem consideradas, principalmente quanto à falta de unanimidade em informações repassadas pelos departamentos.

Observa-se também que há melhorias a serem feitas e que não é difícil de os problemas apontados na pesquisa serem solucionados.



REFERÊNCIAS

ALMEIDA, E.S.; DAMASCENO, J.M.S. Comunicação interna como ferramenta de aprendizado de processos de uma operadora de planos de saúde. **Anais... IX Encontro de Iniciação Científica FA7**. Fortaleza, 2013. Disponível em: <http://www.fa7.edu.br:8081/iniciacao_cientifica/anais/trabalho/253>. Acesso em 20 set. 2016.

CARAVANTES, G. R.; CARAVANTES, C. B.; KLOECKNER, M. C. **Comunicação e Comportamento Organizacional**. Porto Alegre: ICDEP, 2009.

KAUARK, F.; MANHÃES, F.C.; MEDEIROS, C.H. **Metodologia da pesquisa: guia prático**. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 11^a edição, 2002.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC, 2005.