COMUNICAÇÃO IMPRESSA: UMA COMPARAÇÃO DE SUA EFICIÊNCIA ENTRE ALUNOS VETERANOS E INGRESSANTES NA FACULDADE DE TECNOLOGIA ZONA LESTE/SP

Printed communication: a comparison of efficiency between veterans and students entering the faculty of technology east/SP

DAVID, Rosililia Lima
Faculdade de Tecnologia Zona Leste

Resumo: O intuito em realizar esse projeto foi perceber, por meio empírico e em conversas informais, que a maioria dos alunos queixavam-se de insuficiência e/ou de falta de informações em relação às atividades e a localidade das dependências da faculdade. Como forma de orientá-los, é de suma importância a transmissão eficaz das informações. A proposta de projetar e produzir uma comunicação impressa foram o recurso utilizado na Faculdade de Tecnologia Zona Leste para os alunos ingressantes no primeiro semestre de 2016. O objetivo desse artigo é comparar a avaliação dos alunos veteranos e ingressantes sobre a eficiência da distribuição do folder institucional para ampliar e melhorar a comunicação interna. Portanto, foi realizada uma pesquisa para identificar qual a visão dos alunos sobre o meio de comunicação, a expectativa e qualidade dos serviços em duas etapas: primeiramente com os alunos veteranos do segundo semestre de 2015 e, em seguida, com os alunos ingressantes no primeiro semestre de 2016. Durante o processo comparativo, foi possível observar que é viável investir na transmissão das informações de forma impressa, considerando o folder um método facilitador.
Palavras-chaves: Folder; Comunicação interna; Alunos

Abstract: The purpose in doing this project was realizing, through empirical and in informal conversations, which the majority of pupils complained of insufficient and/or lack of information regarding the activities and the location of the College. As a way to guide them, is of paramount importance to effective transmission of information. The proposed design and produce a printed communication were the resource used at Faculdade de Tecnologia East for students entering in the spring of 2016. The purpose of this article is to compare the evaluation of the students veterans and freshmen on the efficiency of the distribution folder to expand institutional and improve internal communication. Therefore, a survey was conducted to identify which students ' vision about the means of communication, the expectation and quality of services in two stages: first with the students veterans of the second half of 2015 and then with students entering in the spring of 2016. During the comparative process, it was possible to observe that it is feasible to invest in

ISSN 1679-8902

transmission of information in printed form, whereas the folder a method facilitator.
Keywords: Folder, Communication internal; Students.

INTRODUÇÃO

A importância da gestão na comunicação organizacional é primordial para o sucesso e sua atuação pode ser realizada na comunicação institucional, comunicação interna e comunicação mercadológica, que para Kunsch (1997), pode ser administrada sob a mesma direção.

O objetivo desse artigo é comparar a avaliação dos alunos veteranos e ingressantes sobre a eficiência da impressão e distribuição de um folder institucional na Faculdade de Tecnologia Zona Leste, visando à melhoria na comunicação interna entre faculdade-aluno.

A Faculdade de Tecnologia Zona Leste é uma instituição com cerca de 2.100 alunos. Com a rotina acelerada da vida urbana, oferecer facilidade de acesso às informações mais relevantes sobre a instituição, tornou-se, um diferencial importante para orientar os alunos. Embora existam meios de comunicação na faculdade, observou-se ineficiência em seu objetivo, comprometendo a visão que os alunos têm sobre a instituição, podendo promover uma imagem negativa da unidade. Segundo Matos (2005), a falta de cultura do diálogo, de abertura a conversação e a troca de ideias, opiniões, impressões e sentimentos, é, sem dúvida alguma, o grande problema que prejudica o funcionamento de organizações e países. Para Medeiros (2008), a comunicação tem sido um instrumento de integração, instrução, troca mútua e desenvolvimento entre as pessoas nas atividades realizadas, exigindo dos envolvidos habilidades e competências, tornando a comunicação à ferramenta mais importante no processo de expansão das organizações em todo o mundo.

Após a certificação dessa deficiência na instituição, propor uma solução rápida e eficiente tornou-se prioridade. Conforme Laudon e Laudon (2007), após identificar os problemas na comunicação é necessário projetar e implantar soluções, alinhando adequadamente ao propósito da organização.

ISSN 1679-8902

Portanto, produzir um folder institucional, tornou-se uma opção de comunicação direta, rápida e pessoal, substituindo o uso de dispositivo móvel, internet ou mesmo atendimento pessoal nos departamentos, proporcionando orientação e integração faculdade-aluno, principalmente os alunos ingressantes. Segundo Nojima (apud Couto e Oliveira, 1999), a leitura do mundo antes de tudo é visual e não verbal e seu estímulo por meio de imagens gráficas, holográficas e pictóricas são provas que são métodos de linguagem visual há muito tempo utilizado. Compreende-se que toda informação transmitida tem que se basear em fatos e, segundo Padoveze (2000), a informação para ser transmitida tem que ter relevância para seu receptor, acrescentar conhecimento e orientação para sua utilização e efeito. A proposta de produzir o 1° folder institucional sobre a estrutura da unidade, exemplo na Figura 1, ocorreu por entender que sua distribuição permite a transmissão de informações pontuais de forma ágil, confiável, com grande alcance e baixo custo.

ISSN 1679-8902



Figura 1. Folder 1º Folder Fatec-ZL
Fonte: A autora, 2015.

Para Decker e Michel (2006) e Torquato (2002), a comunicação acompanha a sociedade e contribui para o desenvolvimento e a manutenção de um clima positivo, aumentando a possibilidade de cumprir as metas e objetivos. Conforme Laudon e Laudon (2007), as organizações que se saem melhor têm uma vantagem competitiva sobre as outras: ou elas têm acesso a recursos especiais que as outras não possuem, ou são capazes de usar os recursos disponíveis de maneira mais eficiente. Segundo Massironi (1982) visualizar a comunicação tem a característica de se apresentar como um intermediário entre o indivíduo e a realidade física e devido a esta posição gera grau de credibilidade. Ponderando que os discentes são os clientes interno da

ISSN 1679-8902

instituição, foi imprescindível averiguar os resultados do investimento aplicado, se houve a percepção do aluno em relação á proatividade da instituição em proporcionar atendimento com qualidade. Para Grönroos (1993), se percebe a qualidade quando o serviço prestado atende às expectativas do cliente, portanto, a forma como o cliente interno avalia a qualidade do serviço está relacionado às suas expectativas e da percepção do serviço.

Entretanto, segundo Ruggiero (2002), é preciso fazer com que o conteúdo seja efetivamente aprendido para que as pessoas estejam em condições de usar o que é informado. Para isso, a percepção do aluno foi muito importante para apontar a eficiência do recurso para ampliar e melhorar a comunicação na organização.

DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA DE COMPARAÇÃO

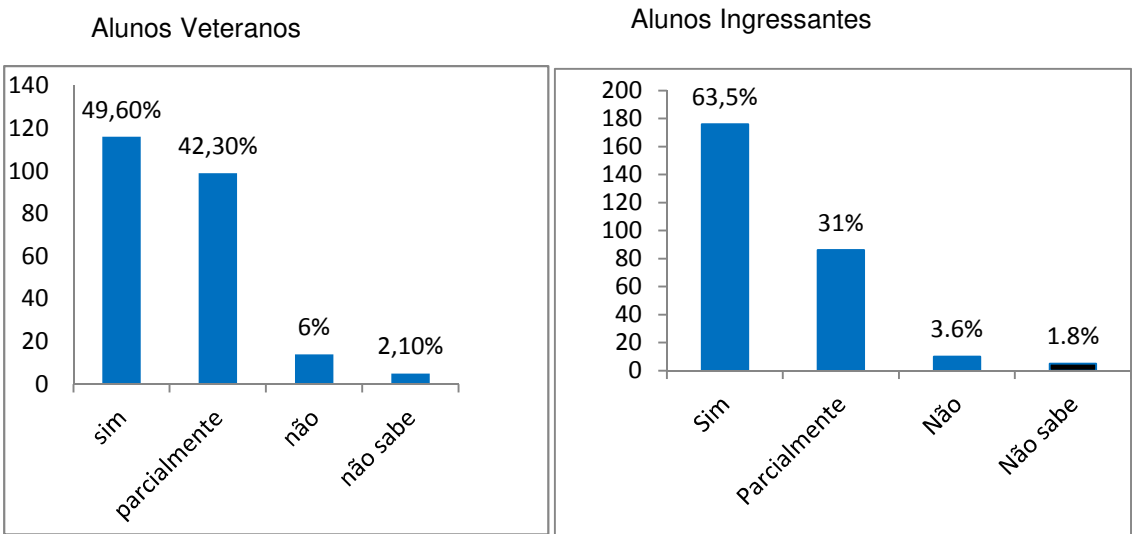
Para avaliar a eficiência do folder, o modelo GAP de Parasuraman (1991), foi utilizado para identificar qual a visão dos alunos sobre o melhor meio de comunicação, a expectativa e qualidade dos serviços.

De acordo com Parasuraman (1991), um questionário é tão somente um conjunto de questões, feito para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos do projeto, assim sendo, foi aplicado um questionário com perguntas objetivas em duas etapas: entre os dias 23 e 30 de novembro de 2015 com alunos veteranos e nos dias 23 a 25 de fevereiro de 2016 totalizando o número de 513 participantes nos três turnos da faculdade, nos cursos de Gestão Empresarial, Comércio exterior, Logística, Análise e Desenvolvimento de Sistema e Polímero. Posteriormente, os dados foram analisados, comparados e relacionados com pesquisas bibliográficas.

Apesar do uso constante de dispositivo móvel, para os alunos a distribuição de um folder sobre a Fatec Zona Leste é um método eficaz de comunicações entre faculdade-aluno, enquanto para os alunos ingressantes houve uma alta taxa de parcialidade. Essa imparcialidade se deve ao fato que havia a expectativa que se tratava de um manual do aluno, consequentemente,

ISSN 1679-8902

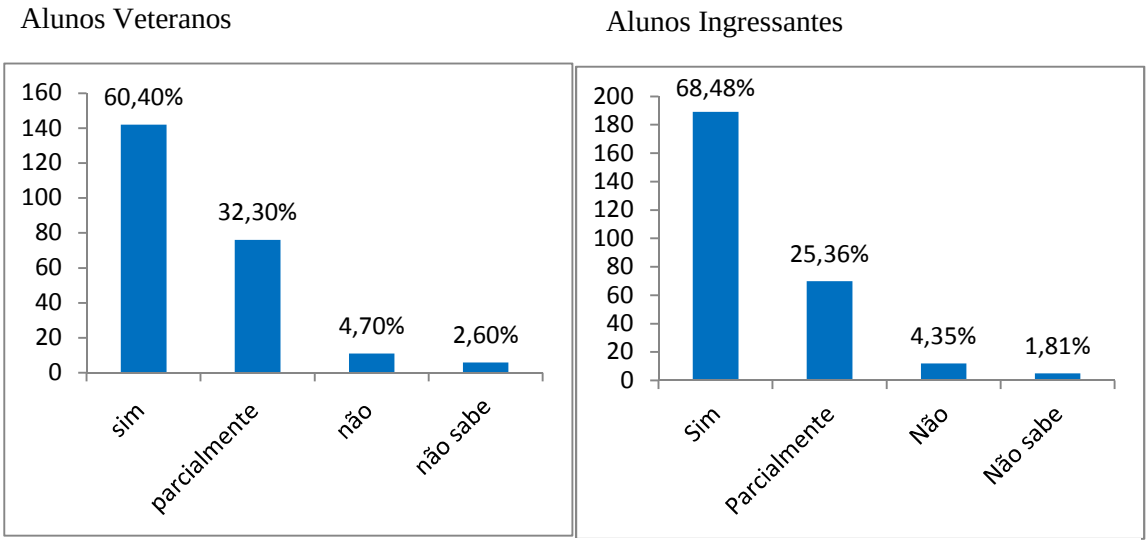
seria um material maior e com maior custo. E a proposta desse folder foi fornecer informações pontuais.



Comparação de eficácia do folder entre os alunos veteranos e alunos ingressantes.

Fonte: a Autora, 2016.

Observou-se o aumento da qualidade na comunicação interna com a distribuição do folder, ressaltando que houve uma porcentagem positiva significativa. A importância de promover uma integração constante tem sido um desafio a ser superado pelas organizações e, com o resultado positivo é possível afirmar que a instituição deve manter o recurso como prioridade para o decorrer dos semestres.

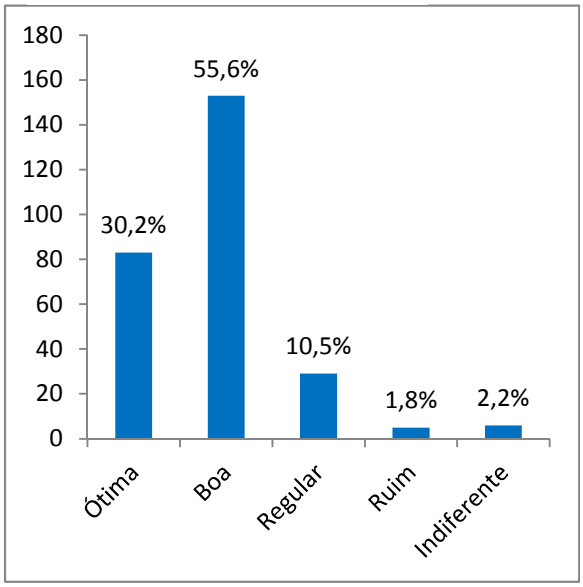


Comparação do aumento da qualidade na comunicação entre os alunos veteranos e ingressantes.

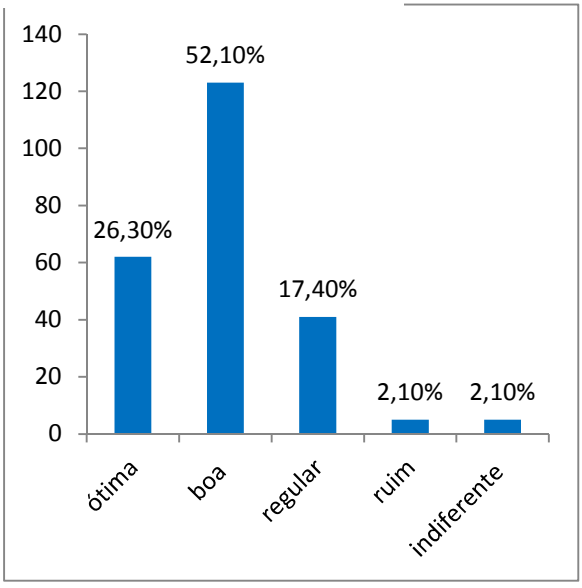
ISSN 1679-8902

As informações e a comunicação visual do 1º folder interno sobre a Fatec Zona Leste foram consideradas boas, confirmando que o recurso supriu para a maior parte dos alunos as necessidades de conhecimento logístico da unidade e seus serviços.

Alunos Veteranos



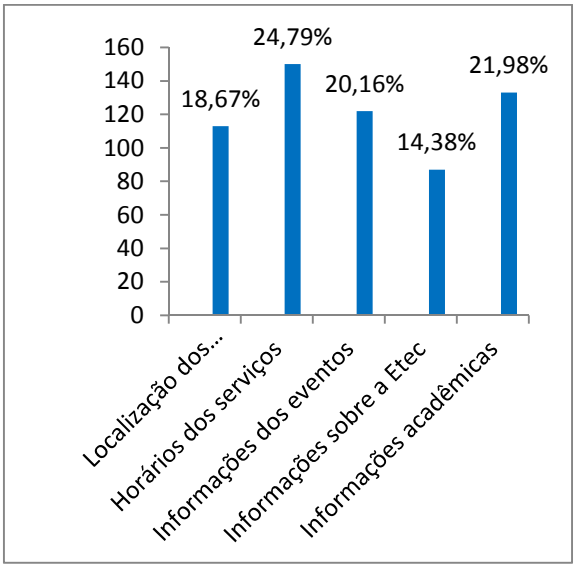
Alunos Ingressantes



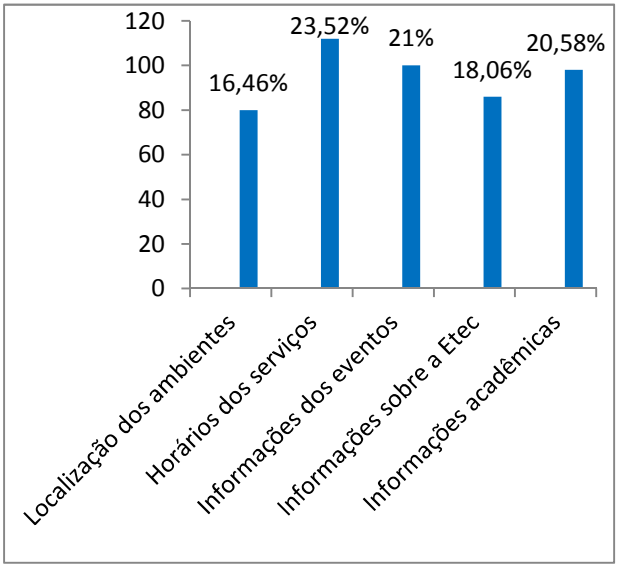
Avaliação das informações e visual do folder entre os alunos veteranos e ingressantes.

Fonte: a Autora, 2016.

Alunos Veteranos



Alunos Veteranos



Avaliação da informação mais importante entre os alunos veteranos e ingressantes.

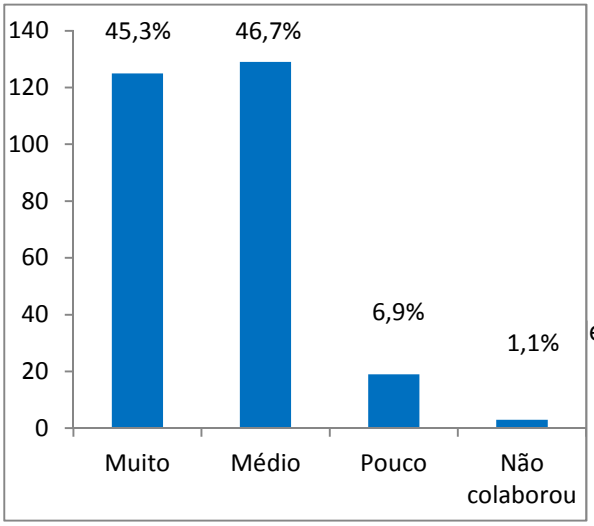
ISSN 1679-8902

Podemos afirmar que a informação mais importante para todos os participantes foram os horários de serviços como copiadora, cantina e biblioteca compartilhada com a instituição Escola Técnica Estadual Zona Leste (ETEC-ZL). Por esse motivo, a unidade deve estar sempre atenta às mudanças de horários e/ou prestadores de serviço, tomando as devidas providências na alteração do folder, como por exemplo, colocar adesivos com a informação correta, e assim, impedindo equívocos.

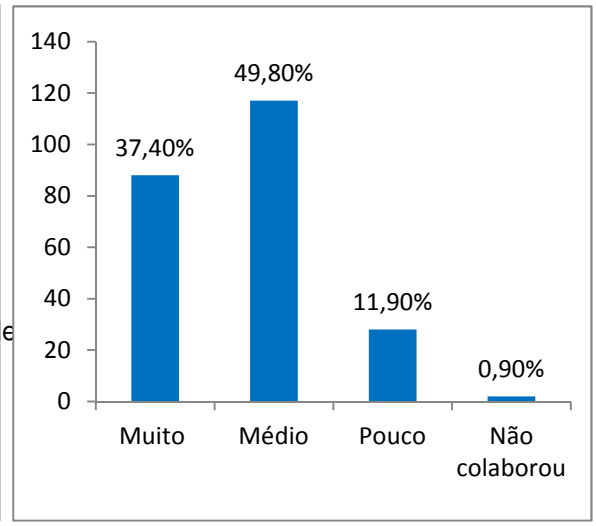
Avaliação da informação mais importante entre os alunos veteranos e ingressantes.

Ao comparar os resultados, podemos afirmar que o folder promoveu uma boa colaboração. Para os alunos veteranos, a colaboração do 1° Folder sobre a Fatec Zona Leste foi mediana, avaliando que todos conheciam a infraestrutura e as informações fornecidas. No entanto, para os alunos ingressantes a colaboração do folder foi igualmente mediana, ressaltando que a diferença foi mínima para uma grande colaboração.

Alunos Veteranos



Alunos Veteranos



ISSN 1679-8902

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da comparação realizada por meio de pesquisa entre os alunos veteranos e ingressantes sobre a comunicação impressa institucional, constatou-se que a proposta do folder ampliou a integração. Com os dados comparados, constatou-se que houve colaboração, destacando a competência estratégica da unidade em fornecer mais recursos aos discentes, proporcionando auxílio para o desenvolvimento intelectual e acadêmico.

Entretanto, há necessidade de periodicamente revisar, atualizar e acrescentar informações ao folder, atendendo as carências que possam surgir.

De ponto de vista prática, a gestão educacional mostrou-se eficiente ao priorizar a comunicação interna, além de promover um clima ambiental saudável, manteve uma cultura que valoriza o relacionamento entre alunos, funcionários e professores. O empenho em oferecer uma comunicação eficiente e ativa para facilitar o desenvolvimento acadêmico dos discentes, assegura à instituição ser referência em qualidade.

Assim, podemos assegurar a eficiência e a capacidade da comunicação impressa em suprir as necessidades organizacionais, enfatizando que o processo deve adequar às necessidades da organização.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DECKER, Cleiton Bierhals.; MICHEL Margareth. **A imagem nas organizações públicas: Uma questão de política, poder, cultura e comunicação – estudo de caso INSS em Pelotas**. BOCC: Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação, Covilhã, 2006.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing – gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação gerenciais.** 7. ed. São Paulo: Pearson, 2007.

MASSIRONI, Manfredo. **Ver pelo desenho: aspectos técnicos, cognitivos, comunicativos**. Lisboa: Edições 70, 1982.

MATOS, Gustavo Gomes de. **Por que é preciso comunicar?**.

ISSN 1679-8902

Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Comunicacao/Entrevista/4112/por-que-e-preciso-comunicar.html> Acesso em: 24 mar. 2016.

MEDEIROS, Roberta. **Importância da comunicação eficaz no século XXI.** Disponível: <http://www.administradores.com.br/artigos/cotidiano/importancia-da-comunicacao-eficaz-no-seculo-xxi/23132/> Acesso em: 23 mar. 2016.

NOJIMA. In: COUTO, R. M. S.; OLIVEIRA, A. J. **Formas do design – por uma metodologia interdisciplinar**. 7. ed. Rio de Janeiro: 2AB, 1999.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análise.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

RUGGIERO, Alberto. **Qualidade da comunicação interna**. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Comunicacao/Artigo/3388/qualidade-da-comunicacao-interna.html> Acesso em: 24 mar. 2016.

PARASURAMAN, A. **Marketing research**. 2. ed. Addison Wesley Publishing Company, p. 21-60, 1991.

TORQUATO, G. **Tratado de comunicação organizacional e política.** São Paulo: Thomson, 2004.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 1986.

Sobre os Autores

Rosililia Lima David

lilia.david@hotmail.com

Graduanda do curso de Gestão Empresarial na Faculdade de Tecnologia Zona Leste.

Representante discente na congregação da Fatec Zona Leste (Gestão 2014/2015).

ISSN 1679-8902