



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE FEIRA DE SANTANA

ADRIELE COUTINHO DE OLIVEIRA

**A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL DA UEFS: EFICIÊNCIA E EFICÁCIA EM
PERÍODO DE ATIVIDADE REMOTA PARA ESTUDANTES DE ADMINISTRAÇÃO**

FEIRA DE SANTANA – BAHIA

2021

ADRIELE COUTINHO DE OLIVEIRA

**A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL DA UEFS: EFICIÊNCIA E EFICÁCIA EM
PERÍODO DE ATIVIDADE REMOTA PARA ESTUDANTES DE ADMINISTRAÇÃO**

Monografia apresentada à Universidade Estadual de Feira de Santana como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Administração, sob orientação do Professor Doutor Saulo José dos Santos Rocha.

FEIRA DE SANTANA – BAHIA

2021

DEDICATÓRIA

À minha mãe que, com muito apoio, nunca mediu esforços para que eu cumprisse esta etapa da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha mãe pelo incansável apoio que sempre me ofereceu. Por muitas vezes acreditar em mim, mais do que eu mesma.

Aos colegas que fizeram parte da jornada dentro da universidade, principalmente ao meu amigo Ricardo por sempre estar disposto a ajudar.

Aos amigos da vida, como Carol, que sempre esteve disponível para aconselhar e ajudar a nunca desanimar.

Ao Professor Doutor Saulo José dos Santos Rocha pela orientação e apoio.

À Universidade Estadual de Feira de Santana, por, durante tantos anos, ajudar a construir quem hoje eu sou.

EPÍGRAFE

“60% de todos os problemas administrativos resultam da ineficiência na comunicação.”

Peter Drucker

ADRIELE COUTINHO DE OLIVEIRA

**A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL DA UEFS: EFICIÊNCIA E EFICÁCIA EM
PERÍODO DE ATIVIDADE REMOTA PARA ESTUDANTES DE ADMINISTRAÇÃO**

Monografia apresentada à Universidade Estadual
de Feira de Santana como requisito para obtenção
do grau de Bacharel em Administração.

Feira de Santana, 15 de junho de 2021.

Prof. Dr. Saulo José dos Santos Rocha
Departamento de Ciências Sociais Aplicadas (UEFS)
(Orientador)

Prof. Dra. Ana Barreiras de Carvalho
Departamento de Ciências Sociais Aplicadas (UEFS)

Prof. Dr. Carlos Eduardo Cardoso de Oliveira
Departamento de Ciências Sociais Aplicadas (UEFS)

RESUMO

A comunicação organizacional é de fundamental importância para toda instituição de ensino. O presente trabalho objetiva compreender a eficiência e a eficácia da comunicação durante o período de atividade remota da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), para alunos do curso de Administração, semestre 2020.1. Para isso, foi elaborado um questionário para os discentes, além de uma entrevista direcionada à coordenação do curso. Esta pesquisa é de suma relevância pois permite verificar possíveis falhas da organização no gerenciamento de sua comunicação, principalmente para situações de distanciamento social, no qual a única maneira de realização de suas funções administrativas e acadêmicas é por meio remoto, com uso de ferramentas tecnológicas. Por meio dos resultados desta pesquisa, foi possível analisar que a UEFS precisa melhorar seus recursos de comunicação, além de oferecer outros meios que possibilitem facilidade e qualidade no processo comunicacional. Dessa forma, foi concluído que na UEFS, de modo geral, a comunicação organizacional é incipiente, precisa de melhorias e adequações.

Palavras-chave: Comunicação Organizacional. UEFS. Eficiência. Eficácia.

ABSTRACT

Organizational communication is of fundamental importance for every educational institution. This work aims to understand the efficiency and effectiveness of communication during the period of remote activity at the State University of Feira de Santana (UEFS), for students of the Administration course, semester 2020.1. For this, a questionnaire was prepared for the students, in addition to an interview directed at the course coordination. This research is extremely relevant because it allows verifying possible failures of the organization in the management of its communication, especially for situations of social distance, in which the only way to carry out its administrative and academic functions is remotely, using technological tools. Through the results of this research, it was possible to analyze that UEFS needs to improve its communication resources, in addition to offering other means that enable ease and quality in the communication process. Thus, it was concluded that in UEFS, in general, organizational communication is incipient, needs improvement and adjustments.

Keywords: Organizational Communication. UEFS. Efficiency. Efficiency.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fluxograma – Referencial Teórico	43
Figura 2 - Faixa etária dos estudantes de Administração da UEFS	49
Figura 3 - Nível de escolaridade	50
Figura 4 - Semestre atual	51
Figura 5 - Acesso à Internet em casa	51
Figura 6 - Dispositivo de acesso à Internet	52
Figura 7 - Tipo de Internet	53
Figura 8 - Frequência de acesso à Internet	54
Figura 9 - Conhecimento sobre o site da UEFS	54
Figura 10 - Conhecimento sobre o Sagres	55
Figura 11 - Frequência de uso de recurso tecnológico de comunicação	56
Figura 12 - Suficiência dos meios de comunicação	56
Figura 13 - Ferramentas de comunicação utilizadas pelos estudantes	57
Figura 14 - Comunicação no site da UEFS	58
Figura 15 - Comunicação no Portal Sagres	59
Figura 16 - Necessidade de ferramentas não disponibilizadas pela UEFS	60
Figura 17 - Dificuldade em estabelecer comunicação com a UEFS	60
Figura 18 - Qualidade da comunicação da UEFS	61
Figura 19 - Dificuldade em estabelecer comunicação período de matrícula	62
Figura 20 - Prejudicados pela dificuldade em estabelecer comunicação	63
Figura 21 - Adequação dos meios de comunicação para os estudantes	63
Figura 22 - Percepção sobre as ferramentas de comunicação	64
Figura 23 - Adequação da comunicação	65

LISTA DE SIGLAS

ASCOM - Assessoria de Comunicação Social

CONSEPE - Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão

COVID-19 – Coronavírus 19

EAD – Educação a Distância

TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação

UEFS - Universidade Estadual de Feira de Santana

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Contextualização e problema	12
1.2 Objetivos	15
1.2.1 Geral	15
1.2.2 Específicos	16
1.3 Justificativa	16
1.4 Estrutura do Trabalho	17
2 REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 Comunicação Organizacional	19
2.1.1 Redes formal e informal	21
2.1.2 Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)	22
2.1.3 Meios de comunicação na organização	24
2.1.4 Barreiras na comunicação	24
2.2 Gestão da Comunicação Pública	25
2.3 Eficiência e eficácia	27
2.4 Comunicação nas universidades públicas brasileiras	28
2.5 Comunicação Organizacional – UEFS	30
3 METODOLOGIA	32
3.1 Métodos de abordagem – bases lógicas de investigação	32
3.2 Objetivo do estudo	34
3.3 Forma de abordagem	35
3.4 Quanto aos procedimentos	36
3.5 Quanto aos fins da pesquisa	37
3.6 Quanto ao instrumento e levantamento de dados	37
3.7 População e Amostra	40
3.8 Fase pré-teste	42
3.9 Fluxograma – Referencial Teórico	43
4 CAPÍTULO EMPÍRICO: ESTUDO DE CASO	45
4.1 Contextualização da UEFS e a comunicação organizacional	45
4.2 O Curso de Administração – UEFS	45
5 RESULTADOS	46
5.1 Entrevista com o coordenador do colegiado de Administração	47

5.2 Entrevista com a ASCOM	49
5.3 Análise e interpretação dos dados – questionário com discentes de Administração	49
5.4 Análise conclusiva – questionário	65
5.5 Análise comparativa da entrevista com o coordenador do curso e o questionário dos discentes de Administração	68
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	69
REFERÊNCIAS	72
APÊNDICE A – ENTREVISTA ESTRUTURADA	75
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA OS DISCENTES DE ADMINISTRAÇÃO .	78

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização e problema

A presente pesquisa procura responder o seguinte **problema**: a Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), quando decidiu optar pela modalidade de ensino remoto, conseguiu suprir de maneira eficiente e eficaz as comunicações com os alunos do curso de Administração? Portanto, esse problema orientará o trabalho e será respondido por meio dos resultados obtidos. Para isso, verificou-se as ferramentas utilizadas pela instituição para se comunicar com os discentes. Além disso, foram enviadas entrevistas para servidores do colegiado do curso, e para a diretora da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM), entretanto, esta não foi respondida. Foi elaborado também um questionário direcionado aos alunos de Administração, com o objetivo de compreender a percepção desses discentes sobre o problema aqui proposto.

Para fins desta investigação, buscou-se responder as seguintes questões norteadoras, que servem para auxiliar na construção de respostas do problema da pesquisa: **i)** Quais os recursos foram utilizados para comunicação organizacional? Buscou-se com tal pergunta identificar as ferramentas utilizadas pela UEFS para atender aspectos comunicacionais entre a instituição e os discentes. **ii)** De que forma são utilizados os recursos que promovem a comunicação? Para obter a resposta, foi enviado perguntas para a ASCOM, porém não houve retorno. Além disso, foram lançados questionamentos para os discentes sobre seus conhecimentos referentes à comunicação dentro dos veículos disponibilizados pela universidade. **iii)** Como descrever o impacto causado nos aspectos comunicacionais para os alunos durante o período de atividade remota? Com tal indagação, foi trabalhado o questionário dos estudantes, para compreender o impacto causado na realidade destes no que se refere à comunicação organizacional efetuada pela UEFS durante o período de atividade remota.

Durante a pandemia da doença COVID-19, várias instituições de ensino precisaram se adaptar à modalidade remota, entre elas a UEFS, a qual buscou servir o público acadêmico com o uso de recursos tecnológicos, como *e-mail* e sites,

os quais já eram utilizados, mas com a atual situação, a utilização foi intensificada. A comunicação organizacional por meio de ferramentas tecnológicas então se tornou basilar para o bom funcionamento da Universidade Estadual de Feira de Santana.

A comunicação organizacional é fundamental para qualquer instituição que possua como objetivo defender e transmitir seus pensamentos. Segundo Oliveira (2015, p. 28), ela “pode ser entendida como um processo que intermedeia o discurso da organização, ajusta interesses, controla os participantes internos e externos e promove maior aceitabilidade da ideologia organizacional”. Assim, a comunicação é importante para a interação entre os participantes da instituição e para a transmissão de informações e ideias que precisam ser difundidas.

Ainda sobre esse tema, Bernardes (1988, p. 232) afirma que “todas as organizações possuem um sistema de comunicações” que lhes é específico, transformando-se em elemento identitário da organização. Verificar suas características significa analisar a própria instituição que a possui. Compreender se satisfazem as necessidades dos usuários é entender o próprio funcionamento institucional. A comunicação torna-se imprescindível para a existência de uma organização, em um contexto no qual se exige ações de maneira remota, sua importância é acentuada.

Com a pandemia, em março de 2020, a UEFS publicou em seu site a suspensão das atividades presenciais e a adoção da modalidade remota, estendida essa ação também para as aulas acadêmicas, como única medida possível para a preservação do distanciamento social. Segundo nota, são mencionados alguns recursos para a manutenção dessas atividades, como o sistema acadêmico, SAGRES, e o e-mail institucional. Essas foram algumas das ferramentas que a universidade passou a utilizar para suprir todas as necessidades da comunidade interna e externa. Esses já eram recursos utilizados em tempos anteriores ao cenário de pandemia, mas que passaram a ser utilizados como único meio de exercer as atividades necessárias ao bom andamento da instituição.

A comunicação organizacional não deve ser entendida de maneira descontextualizada. De acordo com Ribeiro (2014), ela vai além dos aspectos formais e estruturais, como códigos e ruídos, por exemplo, pois precisa levar em consideração também a cultura que a envolve e a influência do ambiente interno e

externo. Isto é, estudar a comunicação organizacional exige do pesquisador entender não apenas as ferramentas utilizadas, mas também elementos intangíveis que podem modificar seu funcionamento.

É fundamental o estudo aqui proposto, sobre a comunicação fornecida para os discentes, pela Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), durante o período de distanciamento social. O elemento comunicacional mostra-se essencial para a existência de uma organização, pois permite troca de informações e disponibiliza soluções, é por meio dele que a organização consegue disseminar conhecimento e desenvolver suas atividades.

A presente pesquisa trata dos elementos que compõem a comunicação, as possíveis barreiras e suas interações com o meio acadêmico, de forma a identificar quais são as ferramentas utilizadas pela instituição para que o processo comunicacional ocorra. O tema aqui proposto possui arcabouço teórico que auxilia a compreensão dos resultados colhidos com o servidor da instituição e discentes constituintes da amostra determinada.

O uso de tecnologia como meio de comunicação foi uma consequência da globalização. Albé (2007, p. 37) aponta que “o grande sinal pertinente à modernização parece ser a comunicação, a proliferação e generalização dos meios impressos e eletrônicos, articulados em teias multimídias”. Os meios de comunicação mudaram e se adaptaram ao mundo global e integrado. Atualmente pessoas e empresas estão próximas de maneira virtual, comunicando-se por meio de aparelhos tecnológicos.

Em suma, o trabalho aqui proposto, de forma geral, avalia a eficiência e a eficácia da comunicação durante o período de atividade remota da UEFS para alunos de Administração e, de maneira específica, estuda os recursos tecnológicos utilizados para comunicação organizacional, verifica como são utilizados os recursos que promovem a comunicação e descreve o impacto causado sobre os aspectos comunicacionais para os alunos durante o período de atividade remota. Esses são os objetivos, os quais foram respondidos por meio de fundamentação teórica, entrevista com servidor da instituição e questionário com os discentes do curso de Administração.

Moreira (2019, p. 406) aponta que “boa parte dos problemas organizacionais resulta de comunicacionais inadequadas, inoportunas e falhas”, elas estão sujeitas a deficiências, as quais podem comprometer o funcionamento adequado de uma instituição. Dada a importância que a comunicação organizacional possui, portanto, aqui é analisada sua utilização pela instituição de ensino UEFS, durante período remoto, para os estudantes do curso de Administração. É verificado, para isso, se houve dificuldades e bloqueios na comunicação oferecida.

Vale destacar que para uma comunicação se efetuar é necessário mais de uma pessoa envolvida. De acordo com Chiavenato (2000, p. 324), “toda comunicação envolve transações entre pessoas”, sendo basilar a existência de um emissor e um receptor, o qual recebe o código e decodifica para a sua compreensão. Isto é, a inexistência de um desses elementos compromete a realização comunicacional, o que torna lógico a necessidade de ferramentas com canais de envio e recebimento de mensagens dos dois lados (receptor e emissor).

Oliveira (2015) defende que as universidades públicas brasileiras devem possuir uma comunicação global e integradora, que estabeleça condições de interação efetiva de integração entre seus participantes, com qualidade e eficácia. A instituição deve possuir e oferecer meios necessários para satisfazer as necessidades comunicacionais de todos aqueles que estão envolvidos com seu funcionamento, agregando valor ao ensino e exercício de suas atividades acadêmicas e administrativas.

A seguir, são delimitados os objetivos da presente pesquisa a respeito da comunicação organizacional na Universidade Estadual de Feira de Santana, durante o período de pandemia de COVID-19.

1.2 Objetivos

1.2.1 Geral

Avaliar a eficiência e a eficácia da comunicação organizacional da UEFS, durante o período de atividade remota, para alunos do curso de Administração, semestre 2020.1.

1.2.2 Específicos

- a) Estudar quais os recursos tecnológicos foram utilizados para comunicação organizacional;
- b) Verificar como são utilizados os recursos que promovem a comunicação;
- c) Descrever o impacto causado nos aspectos comunicacionais para os alunos durante o período de atividade remota.

1.3 Justificativa

A origem deste trabalho se deu por conta da dificuldade em comunicar-se com a instituição de ensino durante o período de pandemia. Diante disso, verificou-se a necessidade de procurar entender como ocorre esse processo comunicacional, pois muitas vezes se mostra falho e insuficiente diante do que é preciso para atender à demanda acadêmica. A ausência de ferramentas de comunicação síncrona e a inexistência de recursos que ofereçam espaço aos discentes para exporem suas opiniões e questionamentos, foram alguns dos problemas observados e que levaram a esta pesquisa.

É de suma relevância a análise da eficiência e eficácia da comunicação fornecida para os discentes pela Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), durante o período de distanciamento social. Pois, essa situação impõe a execução das atividades de maneira integralmente virtual, por meio de dispositivos tecnológicos, os quais precisam suprir todas as necessidades geradas para dar continuidade às questões administrativas e acadêmicas da instituição.

Para Fonseca Junior (2007), a comunicação organizacional está diretamente relacionada à eficácia da empresa, pois agrega valor e contribui para o seu desenvolvimento. Dessa forma, o elemento comunicacional mostra-se essencial para a existência de uma organização de maneira que atenda às necessidades do seu público externo e interno, incluindo os estudantes.

A pesquisa expõe a necessidade de uma comunicação integrada, que atenda as necessidades dos usuários, do público interno e externo. Segundo Ramos (2014,

p. 36), “as ações comunicativas devem ser por uma filosofia e uma política de comunicação integrada, considerando-se as demandas, os interesses e as exigências dos públicos estratégicos e da população”. Logo, ela deve ser instituída não de maneira isolada, mas com a visão de sistema aberto, receptivo a questões externas.

Segundo Moreira (2019, p. 409), “a comunicação organizacional pode ocorrer através das redes formais, redes de rumores e meios eletrônicos”. Vale ressaltar que essas três formas de se realizar a comunicação organizacional não excluem umas as outras, embora exerçam papéis diferentes e sejam realizadas de formas diferentes. Elas são significativas e atendem as questões comunicacionais de maneira, muitas vezes, conjunta.

Os meios eletrônicos tornam-se cada vez mais importantes para a comunicação organizacional. Em situação de distanciamento social, sua importância foi acentuada, pois passou a ser, muitas vezes, a única forma de realização de atividades administrativas e acadêmicas das universidades brasileiras. Albé (2007, p. 36) ressalta que “o ritmo acentuado das mudanças causado pelo uso das tecnologias de informação nos vários segmentos da sociedade é um fato” e deve ser pensado de forma estratégica.

O estudo da comunicação organizacional é basilar para observar a qualidade de uma organização. “Fica cada vez mais evidente a importância de se repensar o papel da Comunicação Organizacional e dos profissionais que atuam no gerenciamento da comunicação nas instituições” (RIBEIRO, 2014, p. 40), dessa forma, é importante compreender como os servidores da UEFS utilizam os recursos e a disponibilização da comunicação por estes.

A instituição de ensino é um sistema aberto, que deve estar apta a comunicar-se com seu público interno e externo de maneira eficiente e eficaz. Diante da situação de pandemia, na qual é acentuada a realização de atividades por via remota, utilizando recursos tecnológicos, torna-se essencial o estudo aqui realizado.

1.4 Estrutura do Trabalho

O trabalho, além da introdução já vista, possui o referencial teórico, o qual por meio de estudiosos da área busca compreender os conteúdos centrais da pesquisa, como comunicação organizacional. Possui também metodologia, estudo de caso (capítulo empírico), resultados e considerações finais. A seguir será exposto um pouco a respeito de cada tópico aqui citado.

Para analisar aspectos da comunicação organizacional da UEFS, foi realizado um estudo teórico com materiais pertinentes à área. O referencial possui os seguintes tópicos: comunicação organizacional; redes formal e informal; tecnologias da informação e comunicação (TICs); meios de comunicação na organização; barreiras na comunicação; gestão da comunicação pública; eficiência e eficácia; comunicação nas universidades públicas brasileiras; histórico e comunicação organizacional – UEFS. Esses são pontos fundamentais como estrutura teórica, os quais dão suporte para o estudo de caso.

A parte três destaca a estruturação metodológica que o trabalho obteve. Após estudo de autores da área, foi possível estabelecer que o método de abordagem é o dedutivo, o objetivo de estudo é exploratório, natureza aplicada, a forma de abordagem do problema quantitativo. Quanto ao procedimento, adotou-se o estudo de caso, quanto aos fins da pesquisa é explicativo e os instrumentos e levantamento de dados é utilizado questões para os estudantes de Administração, o qual é o material de estudo para os resultados da pesquisa, e uma entrevista aplicada ao coordenador do colegiado do curso. Foram enviadas algumas questões também para a diretora da ASCOM, entretanto, não foi obtido retorno.

A quarta parte abarca o desenvolvimento do trabalho empírico, ou seja, o estudo de caso, no qual aborda a comunicação organizacional da Universidade Estadual de Feira de Santana. A parte cinco faz a exposição dos resultados do questionário, obtidos por meio das respostas produzidas por estudantes do curso de Administração da instituição de ensino e entrevista com o servidor do colegiado do curso. Por fim, o trabalho possui as considerações finais, que concluem se a autarquia possui uma comunicação organizacional eficiente e eficaz do ponto de vista dos discentes.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Comunicação Organizacional

A comunicação sempre acontece entre duas ou mais pessoas, as quais trocam temas diversos entre si. Além do indivíduo que envia a mensagem e daquele que recebe, Chiavenato (2000, p. 324) afirma que o processo de comunicação envolve outros elementos:

O *sistema de comunicação* envolve, no mínimo, duas pessoas ou dois grupos: o remetente (fonte) e o receptor (destino), isto é, o que envia a comunicação e o que recebe. A fonte constitui o ponto inicial e o destino o ponto final da comunicação. Entre eles existem mais quatro componentes do processo: a transmissão, o canal, a recepção e o ruído.

Esses são elementos constantes durante a realização da comunicação. Apenas o ruído configura-se como um elemento complicador da compreensão comunicativa, pois pode atrapalhar seu entendimento; os demais, são fatores que contribuem para a efetivação do processo de comunicação.

A comunicação é definida por Chiavenato (2016, p. 19) como a “troca de informações entre pessoas” e, isto é, para que ela se efetive é preciso o uso de algum canal de transmissão além de um código decodificável para aquele que receberá o conteúdo da informação. Portanto, faz-se necessário o estabelecimento em organizações de recursos adequados, que evitem entraves e agilizem o processo comunicacional.

A Comunicação Organizacional é um dos aspectos mais importantes para a existência e manutenção de uma organização. Por meio dela é possível a troca de mensagens, disseminando conhecimentos a respeito de um determinado assunto. Baldissera (2009, p. 118) define Comunicação Organizacional como “todo processo comunicacional que se atualiza quando, de alguma forma e em algum nível, qualquer sujeito (pessoa, público) estabelece relação com a organização”.

Desse modo, observa-se que a comunicação pode ser estabelecida entre elementos internos à organização ou sujeitos que não fazem parte dela, mas que estabelecem algum contato comunicativo. Fonseca Júnior (2007) destaca que atualmente a Comunicação Organizacional abarca uma complexidade de aspectos

pertinentes ao contexto interno e externo às organizações, tratando de elementos relacionados a tecnologia e situações de interação.

Além da complexidade que contempla a área da Comunicação Organizacional, com suas peculiaridades, considerando tanto o ambiente interno quanto elementos externo, além de suas variáveis, Baldissera (2009) amplia o conceito, pois para ele:

Ainda é possível redimensionar a noção de Comunicação Organizacional para que contemple outras materializações comunicacionais que dizem respeito às organizações, mas que pouco são pensadas como Comunicação Organizacional. Trata-se dos processos de comunicação informal indiretos; aqueles que se realizam fora do âmbito organizacional e que dizem respeito à organização – algo como a *organização falada*. (BALDISSERA, 2009, p. 119)

Diante disso, verifica-se que as relações comunicacionais em âmbito externo, realizadas de maneira informal também podem ser classificadas como pertencentes à Comunicação Organizacional. Logo, ela se dá de maneira formal e informal, âmbito interno e externo.

Oliveira (2015, p. 28) afirma que existem duas perspectivas em que a Comunicação Organizacional acontece: “a comunicação interna, em que estão envolvidos os integrantes da organização, e a comunicação externa, em que o corpo organizacional interage com o meio em que está inserido”. Portanto, o contexto situacional é importante para o processo comunicacional, pois faz parte de uma das perspectivas na qual se insere.

Sobre o tema, Ramos (2014, p. 39) destaca que “a comunicação organizacional envolve processos comunicativos e sua evolução no Brasil surgiu a partir das atividades de relações públicas e do jornalismo empresarial”. Com isso, cresce a relevância de se entender tais elementos dentro de uma organização, o papel e importância. O entendimento da comunicação é fator basilar para compreender como se dá a prestação de serviço de uma instituição, que abarca aspectos internos e externos à empresa.

Assim, é notável que para se analisar a comunicação de uma organização é necessário considerar o ambiente interno, externo, seu contexto e as ferramentas as quais são utilizadas, adequando-as a esse contexto. Como todo processo comunicativo envolve todos esses aspectos, é necessário compreendê-los de forma

conjunta e não como fatores estanques e isolados, pois estão presentes durante a realização da Comunicação Organizacional.

A comunicação acontece de maneira integrada, levando em conta seus elementos comunicacionais, aspectos internos e externos, e critérios contextuais, como a atual situação de pandemia vivenciada pela sociedade, por exemplo.

2.1.1 Redes formal e informal

A comunicação pode acontecer de maneira formal e informal. Oliveira (2015) esclarece que a comunicação formal é aquela que resulta da estrutura organizacional, estabelecida pela própria instituição, enquanto a informal é resultado da interação entre os indivíduos de forma espontânea, a qual acontece devido as relações sociais que existem entre os sujeitos. Para o autor, a informal deve ser vista de maneira positiva, compreendendo-a como auxiliar para a comunicação organizacional.

É imprescindível estabelecer eficiência e eficácia na comunicação organizacional. Com as tecnologias e dinamicidade do mundo moderno, Moreira (2002, p. 44) afirma que “exige a adoção de uma comunicação efetiva, que se utilize tanto dos canais formais como informais”. Logo, é necessário a busca pela eficiência e eficácia nas duas redes, sem distinção.

As comunicações formais em uma perspectiva organizacional segundo Rennó (2013, p. 284), “seguem três direções: descendente, ascendente e lateral (ou horizontal)”. Ele esclarece que a descendente acontece quando sujeitos de cargos superiores enviam a comunicação aos subordinados; a ascendente é o posto, os subordinados enviam para os chefes; já a lateral acontece quando indivíduos pertencentes ao mesmo nível hierárquico comunicam-se. Assim, a comunicação organizacional pode seguir três direções, que são identificadas por níveis hierárquicos.

Apesar de existir essa perspectiva de fluxo comunicativo em âmbito formal, para Oliveira (2015, p. 32), “o fluxo circular surge e se desenvolve em organizações informais e favorece a efetividade”. Portanto, quando a comunicação vai para âmbito informal, ela acontece de maneira circular, desprendendo-se de níveis hierárquicos,

o que favorece o processo comunicativo, muitas vezes, o que viabiliza que se dissemine o conteúdo de forma mais ampla, uma vez que não se limita a pessoas específicas, além de rápida, pois não se prende a trâmites estabelecidos pela organização.

Destarte, verifica-se a importância da comunicação organizacional realizada de maneira formal e informal, pois apesar de acontecerem de formas diversificadas, com direcionamentos diferentes, elas contribuem para que o processo comunicativo da instituição ocorra. Logo, as duas devem ser compreendidas como significativas a qualquer organização, com entendimento das suas importâncias.

2.1.2 Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)

A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) foi um resultado da Era da Informação, ela atrela a comunicação a ferramentas tecnológicas. De acordo com Chiavenato (2016, p. 271), “a TIC modifica profundamente o trabalho dentro das organizações e fora delas. A ligação com a internet e a adoção da intranet e redes internas de comunicação intensificam a globalização”. Portanto, facilita o processo de comunicação, conectando diversas pessoas em diferentes locais e é intensificada conforme os meios tecnológicos e as relações entre as pessoas de diferentes espaços globais são desenvolvidos.

A Tecnologia da Informação e Comunicação, de acordo com Silva, Silva e Coelho (2016, p. 2), “é a área que utiliza ferramentas tecnológicas com o objetivo de facilitar a comunicação”, isto é, a inserção de recursos tecnológicos buscam promover a facilitação das comunicações entre ambiente interno e externo de uma organização, o que pode agregar valor às instituições e seu processo comunicacional. A tecnologia serve como canal entre duas ou mais pessoas.

As tecnologias que são desenvolvidas afetam a maneira como as pessoas se comunicam, muitas vezes possibilitando maior velocidade na comunicação, atingindo pessoas em diferentes lugares do planeta. Fonseca Júnior (2007) aponta que diversos estudos a respeito da Comunicação Organizacional vêm sendo desenvolvidos devido à globalização e ao desenvolvimento de novas tecnologias da

informação, o que torna o processo comunicacional cada vez mais relevante para o mundo global e tecnológico.

Sobre esse aspecto, Albé (2007, p. 63) cita que “um novo modelo comunicacional está se estruturando, principalmente a partir da internet”, que se mostra como um desafio para as instituições, as quais devem incorporar elementos tecnológicos em sua rotina de modo a prezar pela qualidade e eficiência na prestação de seus serviços. A tecnologia deve ser vista como ferramenta agregadora e benéfica na atuação dessas instituições.

A inserção de Tecnologia da Informação e Comunicação em organizações públicas, de acordo com Cunha e Miranda (2013) se deu a partir da década de 1990 e envolveu milhões de reais dos cofres públicos, com o objetivo de estruturar e disponibilizar suporte para que a tecnologia fosse adequada. Contudo, parte significativa da população do país não conseguiu acompanhar tal avanço por dificuldade de acesso à Internet, com isso, os recursos disponibilizados pelos órgãos públicos não foram utilizados por parte significativa da população.

Destarte, embora as organizações públicas tivessem o objetivo de disponibilizar ferramentas de comunicação por meios tecnológicos, esse avanço não acompanhou a realidade de boa parte da população do país. Com dificuldade de acesso aos recursos necessários, acentuou-se, muitas vezes, as dificuldades de realização comunicacional entre instituições públicas e usuários dos serviços. Assim, o que foi adotado para facilitar o processo comunicacional trouxe entraves para alguns.

Apesar disso, a inserção das TICs em organizações públicas representa o progresso do setor público em meio a um mundo globalizado. Pereira e Silva (2010) entendem que as TICs representam o progresso das sociedades, permitindo acesso a longas distâncias de conteúdos e informações que antes seriam difíceis de atingir determinadas localidades. Assim, a tecnologia permitiu a prática da comunicação em regiões remotas, com pessoas em diversificadas regiões do planeta.

Além disso, a TIC permitiu o fomento da educação para regiões que em momento anterior não possuíam tal recurso. “As Tecnologias têm possibilitado a utilização das ferramentas de comunicação no segmento educacional permitindo o início e a ascensão da Educação a Distância (EAD)” (PEREIRA e SILVA, 2010, p.

155). Logo, apesar de algumas dificuldades enfrentadas pelo brasileiro, a Tecnologia da Comunicação e Informação agregou condições para comunicação entre organizações e pessoas geograficamente distantes e disponibilizou, inclusive, educação a distância.

2.1.3 Meios de comunicação na organização

As organizações estão cada vez diversificando mais os meios de comunicação utilizados. Oliveira (2015) elenca canais visuais, orais e escritos entre os diversos meios que essas instituições utilizam para se comunicar. Vale destacar que, com a inserção da TIC, esse arcabouço só tende a aumentar, com a adoção de novos recursos tecnológicos que surjam no mercado. Assim, é possível depreender que as organizações dispõem de diversificados recursos para se comunicar.

Entre os meios utilizados para se comunicar, existe a comunicação eletrônica, a qual Moreira (2019, p. 411) destaca como exemplos o e-mail, que “utiliza a internet para transmitir e receber textos”, redes *intranet*, que reúnem pessoas do âmbito interno da organização e redes *extranet*, que são utilizadas para se comunicar com pessoas do âmbito externo à organização. Diante desses recursos, é preciso ter cuidado com possíveis ruídos que podem surgir e prejudicar a comunicação.

A esse respeito, Albé (2007, p. 63) aponta:

Conhecer a realidade na qual a organização se insere, estudar as especificidades de seus públicos de interesse e traçar as estratégias de comunicação adequadas é papel da área de Relações Públicas. No contexto de comunicação organizacional, faz-se necessário, ainda, o respeito às diferenças culturais das partes envolvidas, bem como o cuidado com as formas de percepção de cada público.

Dessa forma, a comunicação de uma organização deve entender as especificidades de seus usuários, como aspectos culturais e diversificadas percepções dos públicos envolvidos. A comunicação deve ser pensada e estratégica, com o objetivo de atender adequadamente aqueles que a utiliza.

2.1.4 Barreiras na comunicação

Durante o processo comunicacional, é possível o surgimento de barreiras, ou ruídos, os quais comprometem a compreensão da comunicação. De acordo com Moreira (2019, p. 406), “boa parte dos problemas organizacionais resulta de comunicações inadequadas, inoportunas ou falhas”. Logo, é preciso ter ciência dessas possíveis barreiras, detectá-las e buscar eliminá-las, pois as mesmas podem ocasionar problemas para a organização e para aqueles que dela dependem.

Moreira (2019) identifica que os ruídos podem ter origem pessoal, física ou semântica. Além disso, aponta como barreiras a percepção seletiva, sobrecarga de informação, omissão, emoções, entre outros diversos fatores que podem comprometer a qualidade da comunicação. Diante disso, reforça-se a necessidade de uma comunicação adequada e precisa, que evite distorções que comprometam o entendimento do conteúdo a ser transmitido.

Para que o processo comunicacional ocorra de maneira adequada, evitando inadequações, Ramos (2014, p. 29) defende que “quanto mais uma empresa fizer circular a informação, utilizando os critérios de transparência e verdade, será diminuída a possibilidade de provocar entropia na comunicação”. Isto é, a comunicação deve ser disponibilizada de maneira transparente e progressiva, circulando a informação sem reter seu conteúdo, principalmente quando se trata de uma instituição pública.

Até o momento foram expostos aspectos pertinentes à comunicação organizacional de forma ampla, dentro de uma organização. A seguir será trabalhada a comunicação em ambiente público, buscando compreender suas especificidades.

2.2 Gestão da Comunicação Pública

A comunicação pública pode ser apontada como a concretização do processo comunicacional em âmbito público. Segundo Barbosa (2018, p. 29), “a comunicação pública se justifica devido à necessidade inerente de interações com os cidadãos sobre temáticas relativas ao interesse público”. Logo, sua concretização torna-se fator basilar para a existência dessas instituições, uma vez que elas funcionam com o objetivo de atender ao interesse público.

Oliveira (2015, p. 36) ressalta que “a comunicação pública tem papel essencial para o desempenho de uma boa administração”. Dessa forma, a comunicação está intimamente atrelada a administrar uma organização de maneira adequada. Necessita-se, assim, de uma gestão adequada da comunicação pública, que possa atender ao interesse dos usuários, do seu público interno e externo.

Além disso, segundo Albé (2007, p. 64), “a necessidade de se comunicar permanentemente, de forma integrada, com todos os públicos estratégicos é a nova ordem da comunicação organizacional da atualidade”. Ela deve ser pensada e disponibilizada para servir os usuários, atendendo suas especificidades. A atualidade exige o fornecimento de um processo comunicacional eficiente e eficaz, capaz de beneficiar os cidadãos em diferentes aspectos.

Com isso, Moreira (2002, p. 44) aponta que “a informação passa a ser a principal ferramenta para impulsionar a vantagem estratégica da organização”, demonstrando assim, que o processo comunicacional está intimamente relacionado aos aspectos estratégicos de uma comunicação. Cabe à organização valorizar o processo comunicacional e desenvolver seus canais de contato.

Barbosa (2018, p. 12) aponta que a comunicação pública precisa contemplar quatro eixos: “transparência, acesso, interação e ouvidoria social”. Portanto, esses são fatores indispensáveis a serem observados nos meios de comunicação de toda organização pública para que seja possível entendê-la como eficiente e eficaz para os seus usuários. Por isso esses são fatores elementares a serem observados também na presente pesquisa.

A comunicação pública, por atender o coletivo, deve considerar especificidades não encontradas em organizações privadas. Para Barbosa (2018), a comunicação, quando em âmbito público, vai além dos aspectos do processo comunicacional tradicional, que envolve, por exemplo, emissor e receptor, pois deve considerar critérios como transparência, facilitação de acesso e atendimento ao interesse público. Os aspectos comunicacionais atrelam-se a critérios sociais, devendo priorizar o cidadão.

Assim, os elementos do processo comunicacional devem ser respeitados, mas com a consciência de que a Comunicação Organizacional em âmbito público deve trabalhar aspectos pertinentes ao interesse público, compreendendo o usuário

como cidadão, indo além dos elementos que constituem a comunicação. A gestão deve atender o interesse coletivo, pois são questões que estão relacionadas à qualidade administrativa de uma organização, isto é, a Comunicação Organizacional é a identidade de uma instituição, é a forma como ela se apresenta pra sociedade.

2.3 Eficiência e eficácia

Para o entendimento deste trabalho, é fundamental a compreensão deste tópico, o que permitirá analisar se a comunicação organizacional da Universidade Estadual de Feira de Santana atingiu seu objetivo, com a utilização de recursos adequados, durante o período de atividade remota, no semestre 2020.1. Vale aqui destacar que esses são elementos basilares em uma comunicação fornecida por qualquer organização.

Esses são critérios significativos no campo da Administração. Chiavenato (2016, p. 182) afirma que

desde a virada do século, o interesse pela eficiência tem sido enorme. Um pouco antes, Adam Smith se preocupava com ela, mas foi com Taylor e os chamados engenheiros da administração científica que a eficiência alcançou a posição de que hoje desfruta no campo da administração e da engenharia.

Assim, a preocupação com a eficiência foi intensificada já durante o desenvolvimento das primeiras teorias administrativas. Sua importância se dá em todas as atividades de execução de algum produto ou serviço. Segundo Chiavenato (2016, p. 182) ela é “o caminho adequado para se chegar a alguma coisa”, ou seja, trata-se dos elementos utilizados. Quando se trata da comunicação, então pode se referir aos recursos utilizados para que ela aconteça.

Já eficácia, de acordo com Chiavenato (2016, p. 182), “é o resultado: baseia-se no alcance dos objetivos”. Dessa forma, sob uma perspectiva comunicacional, a eficácia relaciona-se à adequação da transmissão do conteúdo desejado, se o assunto comunicado sofreu algum ruído que atrapalhou seu conteúdo, então a comunicação não foi eficaz, por exemplo. Caso tenha atingido o objetivo desejado e o receptor compreendeu a mensagem, então obteve a eficácia.

Sobre comunicação organizacional eficiente e eficaz, Silva (2007, p. 29) afirma que

para se alcançar uma comunicação eficaz, é necessário reconhecer e compreender o motivo pelos quais ocorrem os desentendimentos e, em seguida, aprender a reduzi-los ou evitá-los, ou seja, é eficiente quando o receptor interpreta a mensagem do emissor da mesma forma que este pretendia que fosse entendida.

Isto é, a eficácia da comunicação acontece quando aquilo que se deseja transmitir é recebido de maneira adequada. O receptor compreende o código, o conteúdo, que o emissor enviou.

Ainda de acordo com Chiavenato (2016, p. 182), “o desejável é otimizar simultaneamente o desempenho eficiente e eficaz”, o que é aqui analisado. Pois este estudo verifica se a comunicação organizacional da UEFS apresentou-se de maneira eficiente e eficaz para os discentes do curso de Administração, durante o período de atividades remotas, semestre 2020.1. Para isso são analisados os recursos adotados pela instituição para promover a comunicação e se estes obtêm sucesso ao transmitir as informações desejadas.

2.4 Comunicação nas universidades públicas brasileiras

A comunicação, assim como em qualquer organização, nas universidades públicas torna-se basilar para sua existência e manutenção. Apesar da sua importância, Oliveira (2015) aponta que a comunicação no âmbito das universidades públicas brasileiras é incipiente, não sendo vista como um elemento estratégico, o que mostra a necessidade dessas instituições reverem sua abordagem quanto à comunicação, adotando-a de forma estratégica.

É por meio da comunicação organizacional que as pessoas trocam informações pertinentes. Segundo Silva (2007, p. 14), “a eficiente comunicação é um dos fatores fundamentais para o sucesso das Universidades Públicas”. Nota-se então que a autora entende que o progresso organizacional está intimamente ligado ao seu processo comunicacional e aos recursos utilizados, atrelando-os ao sucesso ou insucesso de uma instituição.

Além de critérios tecnológicos, é necessário levar em consideração aspectos variáveis para a realização desse processo comunicativo, pois a comunicação é complexa, envolve diversificados fatores que devem ser compreendidos e atendimentos para que sua realização aconteça de maneira eficiente e eficaz. Sobre isso Kunsch (2006, p.167-168) aponta que

o processo comunicativo que ocorre no âmbito organizacional onde se realizam as relações entre o sistema macro (estrutura social) e o sistema micro (organização) é condicionado a uma série de fatores ou variáveis. Esses fatores podem ser representados, por exemplo, pelos contextos sociais, políticos e econômicos, pelas culturas, visões de mundo dos integrantes em confluência com a cultura organizacional vigente, onde são compartilhados comportamentos e universos cognitivos diferentes.

Logo, a comunicação organizacional em ambiente público não deve ser tratada de forma estanque e isolada, pois é preciso compreender fatores sociais, econômicos, culturais, contextuais. Ao ser implementado um sistema comunicacional, a instituição deve considerar esses pontos que envolvem os usuários, o público interno e externo, o que vai além de questões meramente estruturais e tecnológicas.

Kunsch (2006) também indica que a comunicação em âmbito organizacional deve ser estratégica e integrada, com toda a estrutura e departamentos relacionados em um sistema de comunicação, o qual possua lógica e utilização para todos os envolvidos dentro e fora da organização. Isto é, o processo comunicacional deve ser integrado, sem isolar indivíduos interessados.

Sobre esse cenário de incipiente comunicação, de acordo com Oliveira (2015, p. 67), “nos últimos dez anos, diversas universidades públicas brasileiras têm adotado uma estratégia de integração de diferentes órgãos, setores e meios de comunicação com o objetivo de obter mais eficiência e sinergia entre suas ações”. Diante disso, pode-se apontar que a busca por qualidade em instituições públicas é algo recente, que busca a integração com o objetivo de obter melhoria no processo.

Sobre a Comunicação Organizacional, Silva (2007) afirma que deve ser entendida como comunicação social, a qual precisa integrar não apenas estruturalmente, mas socialmente as partes envolvidas. A autora aponta que esse processo deve ser preocupação de todos os envolvidos, que devem estar atentos ao

seu bom funcionamento, atendendo aos critérios basilares para a existência da comunicação, com canal adequado de envio e recebimento de mensagem.

As Universidades Públicas precisam acompanhar os avanços tecnológicos vividos pela sociedade, em meio a um ambiente globalizado, as ferramentas são fornecidas de maneira ampla e intensificada. Para Silva (2007, p. 13) essas instituições

vivem um momento de significativas transformações de aceleradas mudanças sociais, econômicas, políticas e avanços tecnológicos, especialmente nas áreas de tecnologia da informática e da comunicação que são absorvidas e processadas pela organização.

Diante disso, é observado que a comunicação das universidades públicas brasileiras precisam melhorar no que se refere a recursos e disponibilidade, adaptando-se a realidade global. Vale ressaltar também que ela é fundamental para o atendimento das necessidades dos sujeitos pertencentes a instituição, tanto no em relação ao seu público interno, quanto externo. É preciso, então, que as instituições tenham uma visão ampla de que a comunicação deve ser tratada estrategicamente, atendendo as demandas dos usuários.

2.5 Comunicação Organizacional - UEFS

A Universidade Estadual de Feira de Santana, UEFS, possui em seu organograma, segundo consta em seu site, a Administração Central, a qual é composta, entre outros elementos, por assessorias. A Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) possui como atividades o planejamento de políticas comunicacionais, com interação entre os diversos usuários da instituição de ensino. Portanto, cabe a ela a promoção comunicacional da UEFS com os demais interessados.

Nota-se então que a Universidade possui assessoria para o atendimento da comunicação organizacional, a qual precisa dispor de mecanismos comunicacionais que atendam aos diversos públicos, como estudantes, professores, servidores, funcionários terceirizados e público externo. A entrevista com a diretora, que aqui se pretendia realizar, facilitaria a compreensão das atividades de tal órgão, entretanto,

não foi obtido êxito no processo comunicacional com a diretora, a qual estaria qualificada a responder os tópicos pertinentes para a pesquisa.

3 METODOLOGIA

3.1 Métodos de abordagem – bases lógicas de investigação

Método para (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 26) é definido como “o caminho, a forma, o modo de pensamento” adotado em uma pesquisa para se chegar a um resultado. Os autores elencam cinco tipos: dedutivo, indutivo, hipotético-dedutivo, dialético e fenomenológico. A seguir será analisado o porquê do presente estudo, sobre a eficiência e eficácia da comunicação organizacional, da UEFS, para estudantes de Administração, não se enquadrar nos métodos hipotético-dedutivo, dialético e fenomenológico.

O método hipotético-dedutivo é compreendido por Prodanov e Freitas (2013, p. 32) como “um problema ou uma lacuna no conhecimento científico, passando pela formulação de hipóteses e por um processo de inferência dedutiva, o qual testa a predição da ocorrência de fenômenos abrangidos pela referida hipótese”. Logo, a formulação de uma hipótese torna-se crucial para que esse método seja adotado e a pesquisa aqui trabalhada não objetivou levantar dados hipotéticos, excluindo-se conseqüentemente a utilização desse método na pesquisa.

O dialético é entendido por Prodanov e Freitas (2013, p. 35) como um método no qual para compreender determinado objeto é preciso que o pesquisador estude-o “em todos os seus aspectos, suas relações e conexões, sem tratar o conhecimento como algo rígido, já que tudo no mundo está sempre em constante mudança”. Destarte, o método dialético exige uma pesquisa atrelada a diferentes aspectos externos, como políticos e econômicos. O presente estudo sobre a comunicação organizacional não expõe a realidade sob a ótica social, econômica ou de qualquer outro aspecto pertinente a âmbitos externos a ela, excluindo-se então o uso dialético.

Para Prodanov e Freitas (2013, p. 36), “o método fenomenológico limita-se aos aspectos essenciais e intrínsecos do fenômeno, sem lançar mão de deduções ou empirismos, buscando compreendê-lo por meio da intuição”, para ele o que importa é apenas o dado obtido. O trabalho aqui proposto possui análise por meio do método dedutivo, através dos resultados, compreendendo de maneira ampla,

sem a utilização de artifícios intuitivos, desse modo, o método fenomenológico também não se aplica ao estudo.

Diante do exposto, resta analisar qual o método mais adequado para o trabalho: o dedutivo ou o indutivo e por meio das definições de estudiosos da área será possível compreender qual foi utilizado, apontando suas características e o porquê de ser o mais adequado para o trabalho.

O método indutivo, para Lakatos e Marconi (2003, p. 86), “é um processo mental por intermédio do qual, partindo de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal”, isto é, a conclusão obtida será mais extensa do que as premissas iniciais. Essa ideia é confirmada por Alyrio (2009, p. 63), o qual diz que o procedimento indutivo “conduz do particular para o geral”. Ao pesquisar os alunos de Administração, a respeito da comunicação organizacional da UEFS, não é possível possuir verdades universais, uma vez que obtemos respostas pessoais, específicas da realidade de cada discente, o subjetivismo é levado em consideração na obtenção das respostas. Além disso, vale destacar que o resultado foi focado na realidade da UEFS, um ambiente específico, não geral, isto é, os resultados obtidos não podem ser interpretados de maneira genérica, concluindo-os como uma realidade às demais universidades.

Lakatos e Marconi (2003, p. 87) cita que o método indutivo utiliza três etapas: “observação dos fenômenos”, “descoberta da relação entre eles” e “generalização da relação”. Um exemplo bastante citado para esse procedimento é o de que se for constatado que um indivíduo é mortal, então toda humanidade é mortal. Dessa forma, caso fosse utilizado esse método para a presente pesquisa, que busca identificar a eficiência e eficácia da comunicação organizacional da UEFS, deduziria que todas as universidades possuem ou não eficiência e eficácia comunicacional, o que não é uma verdade, pois seria impossível utilizar as especificidades e particularidades de uma determinada autarquia como uma realidade abrangente.

Já o procedimento dedutivo tece ideia contrária ao indutivo. Prodanov e Freitas (2013, p. 27) ilustra o seguinte exemplo: “todo homem é mortal”, “Pedro é mortal”, “Logo, Pedro é mortal”. Inserindo esse raciocínio para a presente pesquisa é possível identificar que ela se encaixa perfeitamente com esse princípio: é estabelecido o que é uma comunicação organizacional eficiente e eficaz (ideia

ampla), com esse entendimento é compreendido se a comunicação organizacional da UEFS é eficiente e eficaz (ideia específica).

O método científico adotado então é o dedutivo, o qual de acordo com Lakatos (2006), parte de dados gerais para conclusões específicas, sem a definição de verdades universais. Logo, faz-se necessário destacar que para o autor, o método dedutivo possibilita levar para premissas verdadeiras, mas não há a imposição de uma verdade universal. A presente pesquisa se enquadra como dedutiva, uma vez que parte de um conceito amplo sobre eficiência e eficácia organizacional direcionando-o para a instituição de ensino UEFS.

Diante do exposto, fica claro que o método mais adequado é o dedutivo, possuindo como resultado as respostas de discentes do curso de Administração, que compreendem a ocorrência da comunicação organizacional da instituição de ensino UEFS. O resultado coletado permite identificar se tais processos comunicacionais são eficientes e eficazes para os estudantes, tornando assim, inviável estabelecer uma verdade absoluta, mas focada no ponto de vista dos alunos.

3.2 Objetivo do estudo

O problema aqui estabelecido surgiu das experiências acadêmicas da autora do presente trabalho e a percepção da importância da comunicação organizacional, por isso, o objetivo de estudo utilizado é o exploratório, o qual possibilita aproximação com o problema proposto. Para Prodranov e Freitas (2013, p. 52) “a pesquisa exploratória possui planejamento flexível, o que permite o estudo do tema sob diversos ângulos e aspectos”. Os autores ainda esclarecem que ela pode envolver entrevista com pessoas relacionadas com o problema da pesquisa, levantamento bibliográfico e análise de exemplos. A monografia em questão se enquadra como exploratória, uma vez que utiliza arcabouço teórico, entrevista com servidor da instituição e questionário com discentes.

Além disso, “a pesquisa exploratória é caracterizada pela existência de poucos dados disponíveis, em que se procura aprofundar e apurar ideias” (ALYRIO, 2009, p.58), o que confirma que se trata da pesquisa aqui exposta, pois utiliza como

resultado de estudo as questões respondidas por discentes de Administração, analisando-o de maneira aprofundada, verificando suas ideias para obter respostas pertinentes ao tema proposto.

Com a explicação desses autores, é fácil compreender que a pesquisa exploratória utiliza recursos específicos, que permitem uma análise aprofundada sobre um tema específico, destarte, o questionário busca identificar sobre a percepção dos estudantes do curso de Administração, se a comunicação organizacional pertencente a UEFS é eficiente e eficaz para eles durante o período de atividade remota, semestre 2020.1. Após definir o objetivo, será verificada a forma de abordagem do estudo.

3.3 Forma de abordagem

A forma de abordagem utilizada é a quantitativa, segundo Fonseca (2012, p. 35) esse procedimento “é aquele que se baseia em dados mensuráveis das variáveis, procurando verificar e explicar sua existência, relação ou influência sobre outra variável”. Este estudo tem como dados as informações coletadas e identifica quais variáveis favorecem ou desfavorecem a eficiência e eficácia na comunicação organizacional da instituição de ensino UEFS.

Desta mesma opinião encontra-se o autor Alyrio (2009, p. 108) que afirma em seu trabalho:

Este método é utilizado nos casos em que se procura identificar quantitativamente o nível de conhecimento, as opiniões, impressões, hábitos, comportamentos: quando se procura observar o alcance do tema, do ponto de vista do universo pesquisado, em relação a um produto, serviço, comunicação ou instituição.

Isto é, o presente estudo identifica quantitativamente se a comunicação organizacional da autarquia UEFS foi eficiente e eficaz durante o período de atividade remota, semestre 2020.1, no qual utilizou-se recursos remotos para o exercício acadêmico e administrativo.

Ainda sobre o tema aqui proposto, o autor Fonseca (2012, p. 35) ressalta que

este método utiliza técnicas específicas de mensuração, tais como questionários com respostas de múltipla escolha, por exemplo. Faz uso de cálculos de média e proporções, elaboração de índices e escalas, procedimentos estatísticos.

Portanto, foi utilizado um questionário que foi direcionado aos estudantes de Administração da Universidade e por meio estatístico chega-se ao resultado até aqui estipulado.

3.4 Quanto aos procedimentos

Esta pesquisa trata-se de um estudo de caso referente ao estudante de Administração, da UEFS, para verificar se a comunicação organizacional disponibilizada pela instituição, durante o período remoto, semestre 2020.1, foi eficiente e eficaz. Para Prodanov e Freitas (2013), estudo de caso trata da análise profunda e exaustiva de um ou alguns elementos de forma a possibilitar seu vasto e detalhado entendimento. Logo, é uma análise profunda a respeito dos elementos pertinentes a respeito dos aspectos comunicacionais, quais ferramentas são utilizadas e de que forma. Os autores ainda esclarecem que por se tratar de um estudo de caso, sua natureza é Aplicada.

Gil (2008, p. 58) ainda acrescenta que “pode ser utilizado tanto em pesquisas exploratórias quanto descritivas e explicativas”. Como visto acima, o estudo é exploratório, o que permite a utilização do estudo de caso aqui definido. Sobre ele ainda é possível afirmar:

É um tipo de pesquisa qualitativa e/ou quantitativa, entendido como uma categoria de investigação que tem como objeto o estudo de uma unidade de forma aprofundada, podendo tratar-se de um sujeito, de um grupo de pessoas, de uma comunidade etc. (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 60)

A presente pesquisa busca aprofundar o entendimento dos questionários respondidos pelos alunos do curso de Administração da Universidade Estadual de Feira de Santana e com esses dados interpreta se a comunicação organizacional da instituição de ensino é eficiente e eficaz durante o período de atividade remota, no semestre 2020.1.

3.5 Quanto aos fins da pesquisa

O objetivo do estudo é explicativo, uma vez que “procura identificar os fatores que causam um determinado fenômeno, aprofundando o conhecimento da realidade.” (PRODANOV E FREITAS, 2013, p. 127). A pesquisa tenta identificar os fatores que causam ou deixam de causar a eficiência e eficácia da comunicação organizacional da instituição de ensino UEFS para os discentes de Administração, durante o período de atividade remota, semestre 2020.1.

O estudo explicativo atrela-se à realidade em que se encontram os sujeitos envolvidos na pesquisa. De acordo com Gil (2008, p. 28), “este é o tipo de pesquisa que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas”, logo, o trabalho analisa o porquê da comunicação organizacional ser ou não concebida de determinada forma, por exemplo, compreendendo-a dentro de um contexto institucional, com as dificuldades que a situação de pandemia proporciona.

A pesquisa leva em consideração, portanto, os aspectos externos às ferramentas utilizadas para a realização da comunicação organizacional. Por meio do questionário, coleta informações pertinentes a respeito dos discentes, caso enfrentaram ou enfrentam dificuldade para se comunicar com a instituição, se a utilização desses recursos são adequados ou não e o que acham, de uma forma geral, a respeito da comunicação adotada pela instituição, se é adequada, eficiente e eficaz.

3.6 Quanto ao instrumento e levantamento de dados

Quanto ao instrumento e levantamento de dados, foi utilizado um questionário estruturado, pois de acordo com Prodanov e Freitas (2013), existe rigidez no roteiro utilizado. As perguntas, do questionário, foram definidas conforme a pesquisadora achou necessário e importante para o estudo aqui determinado, estabelecendo como pertinentes questionamentos que auxiliam na compreensão do tema proposto. Essas questões foram criadas com o intento de atender aos objetivos gerais e específicos.

Destarte, Lakatos e Marconi (2003, p. 201) a respeito do que foi dito acima, confirma:

Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio ou por um portador; depois de preenchido, o pesquisador devolve-o do mesmo modo.

Assim, o material tem perguntas ordenadas a respeito da comunicação organizacional da Universidade Estadual de Feira de Santana.

Diante disso, foram elaboradas questões ordenadas e respondido de forma virtual. A pesquisa usa como ferramenta para o questionário o *Google Forms*, o qual foi enviado o *link* para os discentes do curso de Administração, da UEFS, por meio do aplicativo *WhatsApp*, para que pudessem responder. Por meio deste foi possível entender se tal comunicação foi eficiente e eficaz para os respondentes. As respostas foram registradas automaticamente, sem a necessidade de reenvio para o pesquisador do material.

“Construir um questionário consiste basicamente em traduzir objetivos da pesquisa em questões específicas” (GIL, 2008, p. 121), ou seja, as perguntas foram elaboradas com o objetivo de responder os objetivos traçados no trabalho de forma que se descubra a respeito da eficiência e eficácia da comunicação organizacional da instituição de ensino.

As questões utilizadas nesta pesquisa foram produzidas com base nas teses de mestrado de Oliveira (2015) e Rocha (2014). Prodanov e Freitas (2013, p. 108) recomenda que “a linguagem utilizada no questionário deve ser simples e direta, para que o respondente compreenda com clareza o que está sendo perguntado”, para se obter o resultado desejado, diminuindo o risco de ruídos que atrapalhem a interpretação.

Diante do exposto, abaixo consta uma tabela com a categoria, objetivo e perguntas direcionadas aos discentes de Administração, elaborado para facilitar a compreensão dos objetivos estabelecidos e sua relação com as perguntas do instrumento de coleta de dados:

Objetivos específicos da pesquisa	Bloco de perguntas do instrumento de coleta de dados	Finalidade
Estudar quais os recursos tecnológicos foram utilizados para comunicação organizacional;	Dados de controle; Percepção das ferramentas de comunicação organizacional para os discentes;	Identificar características dos discentes de Administração; Identificar a percepção sobre as ferramentas disponibilizadas pela Universidade e quais eles utilizam.
Verificar como são utilizados os recursos que promovem a comunicação;	Características das ferramentas de comunicação organizacional na percepção discente	Compreender se as ferramentas utilizadas pela Instituição promovem a comunicação e se os discentes enfrentam barreiras.
Descrever o impacto causado nos aspectos comunicacionais para os alunos durante o período de atividade remota.	Percepção dos alunos sobre a comunicação organizacional durante o período de atividade remota, semestre 2020.1	Identificar se a comunicação organizacional da UEFS foi eficiente e eficaz na visão do aluno de Adm.

Fonte: elaborado pela autora

Foram utilizadas questões diretas e a Escala Likert, que de acordo com Gil (2008, p. 144) segue alguns passos, como o recolhimento de enunciados que exprimem a opinião acerca do problema estudado, certa quantidade de pessoas para responder as perguntas propostas, ainda para isso “procede-se à avaliação de vários itens, de modo que uma resposta que indica a atitude mais favorável recebe o valor mais alto e a menos favorável o mais baixo”. Após isso, “calcula-se o resultado total de cada indivíduo pela soma dos itens” e por fim, faz-se a análise.

Para ajudar a compreender a respeito das ferramentas que promovem a comunicação organizacional, foi necessário efetuar uma entrevista com servidores do colegiado do curso de Administração e a assessoria de comunicação social (ASCOM), porém com esta não foi obtido êxito. “A entrevista é a obtenção de informações de um entrevistado sobre determinado assunto ou problema” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 106), essas entrevistas foram produzidas com o objetivo de entender sobre os recursos necessários para se estabelecer comunicação, conhecer as ferramentas, como canais para *feedbacks* dos

estudantes, por exemplo e interpretar a percepção de quem está do outro lado da comunicação. A estrutura do trabalho pode ser vista no APÊNDICE C.

A entrevista foi padronizada ou estruturada, pois conforme Prodanov e Freitas (2013, p. 106) “segue roteiro preestabelecido”. Foram elaboradas questões pertinentes aos objetivos propostos e enviados por e-mail para que os servidores respondam. Esse material é de grande relevância para compreender como funciona as ferramentas de comunicação organizacional da instituição, principalmente no que se refere às necessidades dos estudantes de Administração.

Diante do exposto, segue tabela explicativa com toda a metodologia adotada para o presente trabalho:

Método de abordagem:	Método Dedutivo
Objetivo de estudo:	Exploratório
Quanto a natureza:	Aplicada
Quanto a forma de abordagem do problema:	Quantitativa
Quanto aos procedimentos:	Estudo de Caso
Quanto aos fins da pesquisa:	Explicativo
Quanto ao instrumento e levantamento de dados:	Questionário e entrevista

3.7 População e Amostra

A população utilizada para esta pesquisa são os estudantes do curso de Administração, da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS). Gil (2008, p. 89) classifica população como “um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características”. Portanto, a característica aqui adotada para identificar a população foi: estar matriculado no curso de Administração no semestre 2020.1.

A população citada foi escolhida devido ao interesse em estudar a percepção desses discentes sobre a eficiência e eficácia da comunicação organizacional da universidade, durante o período de atividade remota, semestre 2020.1, que evidencia a necessidade de ferramentas adequadas para promover a comunicação entre instituição de ensino e estudantes. Dessa forma, faz-se relevante entender a

compreensão desses estudantes a respeito dos aspectos comunicacionais disponibilizados pela Universidade.

A amostra selecionada foi aleatória e simples, a qual para Prodanov e Freitas (2013, p. 99), “cada elemento da população tem oportunidade igual de ser incluído na amostra”. Ainda para esses autores, Prodanov e Freitas (2013, p. 98), amostra é definida como “parte da população ou do universo”.

Para se estabelecer o tamanho de uma amostra, foi preciso utilizar um cálculo usando a população para delimitar o número necessário de indivíduos que representam essa população de maneira adequada e pertinente ao tema proposto. Abaixo conta o cálculo elaborado. De acordo com Gil (2008, p. 95):

Para que uma amostra represente com fidedignidade as características do universo, deve ser composta por um número suficiente de casos. Este número, por sua vez, depende dos seguintes fatores: extensão do universo, nível de confiança estabelecido, erro máximo permitido e percentagem com a qual o fenômeno se verifica.

Segundo dados fornecidos pelo colegiado do curso de Administração, foram 451 alunos matriculados no semestre 2020.1. Com base em Barbetta [2003 apud ROCHA, 2014], é identificado primeiro a aproximação para o tamanho da amostra e depois realizado o cálculo para identificar o tamanho da amostra.

Para determinar o tamanho da amostra, estabelece-se “N” como o tamanho da população, que de acordo com dados fornecidos pelo colegiado do curso são 451 estudantes de administração matriculados no semestre 2020.1. O nível de confiança estabelecido foi de 90% e o erro máximo admitido foi de 10%. Dessa forma, o cálculo ficou assim:

$$n_0 = 1/E^2_0$$

n_0 = primeira aproximação para o tamanho da amostra

E_0 : erro amostrável tolerável (que, para essa pesquisa foi de 10% ou seja, $E = 0,1$).

Logo,

$$n_0 = 1/(0,1)^2 = > n_0 = 100$$

Após a identificação desse dado, utiliza-se esse cálculo para identificar o número da amostra:

$$n = (N * n_0) / (N + n_0)$$

Onde:

*N= número de elementos da população;
n= número de elementos da amostra;*

Logo:

$$n = (451 \times 100) / (451 + 100)$$

$$n = 45100 / 551$$

$$n = 81,85 \text{ estudantes do curso de Administração}$$

Assim, foi adotado o número aproximado de 82 pessoas para a amostra de estudantes do curso de Administração da UEFS. O questionário pode ser verificado no APÊNDICE B.

Antes de enviar o questionário para toda amostra, foi realizada uma fase pré-teste:

3.8 Fase pré-teste

Na fase pré-teste, foram escolhidos, de maneira aleatória, cinco estudantes do curso de Administração. O objetivo foi identificar falhas no questionário, o que resultou na correção da ferramenta. Dos cinco alunos selecionados, foram apontados os seguintes pontos:

Estudante 1 – disse que são muitas questões, mas de fácil entendimento e simples de responder.

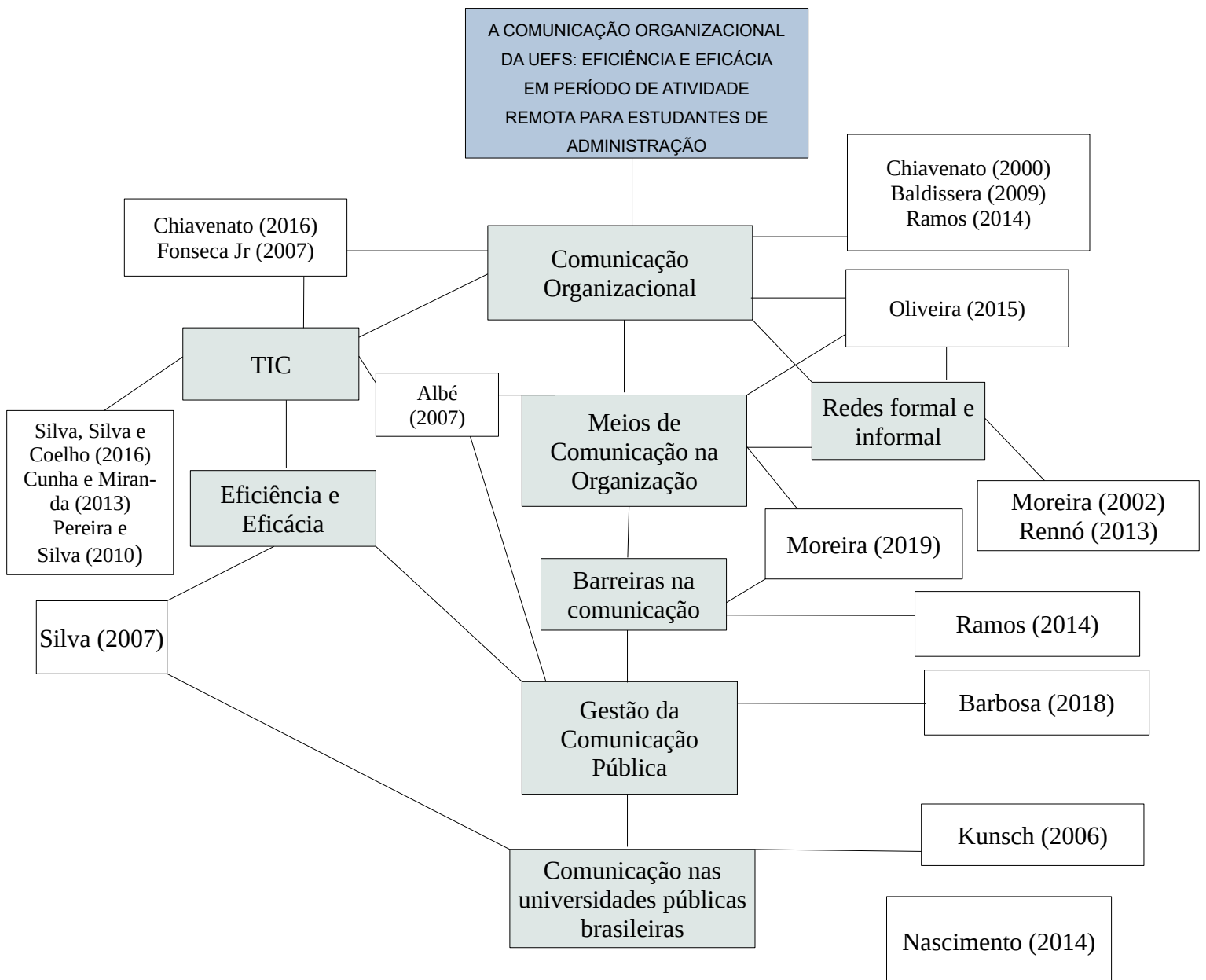
Estudante 2 – não entendeu o que queria dizer a expressão “ferramentas de comunicação”.

Estudante 3 – não entendeu o que queria dizer “O site da UEFS possui espaço para os estudantes se comunicarem com a instituição?”, assim como a pergunta direcionada à plataforma Sagres, assim, a questão foi reformulada.

Estudante 4 – gostou do questionário, afirmou ter entendido todo o questionário, além de achar objetivo e claro.

Estudante 5 – não entendeu as perguntas da última questão, sendo imediatamente corrigido.

3.9 Fluxograma – Referencial Teórico





Fonte: Elaborado pela autora

4 CAPÍTULO EMPÍRICO: ESTUDO DE CASO

4.1 Contextualização da UEFS e a comunicação organizacional

A Universidade Estadual de Feira de Santana realizou seu semestre 2020.1 no ano de 2021 e por meio da modalidade remota, por conta do isolamento social, ocasionado pela pandemia de COVID-19. Além das aulas, as atividades administrativas também passaram a ser fornecidas de maneira virtual. Essa situação evidenciou a importância dos recursos tecnológicos para a manutenção do andamento das organizações.

Em abril de 2020, a UEFS emitiu uma nota em seu site esclarecendo a respeito das atividades remotas e em dezembro do mesmo ano noticiou que o ensino de graduação para o semestre 2020.1 também adotaria tal modalidade. O semestre foi iniciado em fevereiro de 2021 e com ele todas as atividades administrativas seguiram de forma virtual, oferecendo ao corpo discente os serviços por meio de sites, plataformas e outros recursos tecnológicos.

A Resolução CONSEPE nº 131/2020, elaborada pelo Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão da Universidade Estadual de Feira de Santana (Consepe/Uefs), regulamentou, de maneira excepcional, a adoção das atividades acadêmicas, utilizando recursos tecnológicos. Assim, a instituição de ensino UEFS passou a aceitar de maneira oficial o uso de ferramentas virtuais para, na medida do possível, oferecer o andamento do semestre 2020.1.

Dessa forma é possível compreender que a instituição de ensino UEFS precisou regulamentar suas atividades administrativas e acadêmicas de forma remota devido a situação de pandemia COVID-19, buscando respeitar o distanciamento social e manter os serviços de educação em andamento da melhor maneira possível. Para isso, foi utilizado diversificados meios tecnológicos com o objetivo de tentar suprir as necessidades para o exercício administrativo e acadêmico.

4.2 O Curso de Administração – UEFS

Segundo informações do site, a instituição oferece 28 graduações, entre elas, o curso de Administração. Segundo Oliveira (2017), essa graduação foi resultado de reivindicações de vários segmentos, entre eles, o empresarial e por meio do Conselho Diretor, foi estabelecido seu funcionamento noturno. Por suas atividades acontecerem durante a noite e boa parte dos setores da universidade exercerem suas funções no turno diurno, possivelmente isso pode ser considerado uma barreira para a comunicação, gerando a necessidade de uma reflexão no que se refere a melhorias de atendimento a esse público.

5 RESULTADOS

Este capítulo expõe os resultados obtidos por meio da entrevista com o coordenador do colegiado do curso de Administração, Hélio Ponce. Com essa entrevista, pretende-se entender o ponto de vista do servidor da instituição a respeito da comunicação organizacional disponibilizada. Foi realizada a tentativa de entrevista também com Júlia do Monte, jornalista da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM), mas não foi obtido êxito.

Além disso, este capítulo também apresenta resultados obtidos por meio de um questionário respondido por discentes do curso de Administração. Essa ferramenta foi utilizada com o objetivo de compreender o ponto de vista dos estudantes a respeito da comunicação organizacional estabelecida pela Universidade Estadual de Feira de Santana.

Dessa forma, será possível confrontar as diferentes perspectivas relacionadas aos aspectos comunicacionais da instituição de ensino, para que seja possível analisar se foram eficientes e eficazes para os estudantes do curso de Administração. Com base em questionamentos pertinentes, portanto, o presente trabalho busca analisar se a comunicação da UEFS, durante o período de atividade remota, semestre 2020.1, foi realizada de forma eficiente e eficaz para esses discentes. Esse material permitirá identificar possíveis lacunas que apontem caminhos para que a autarquia possa trabalhar melhorias em sua comunicação, de modo a facilitar o andamento dos semestres.

5.1 Entrevista com o coordenador do colegiado de Administração

A entrevista padronizada (estruturada) foi direcionada ao coordenador do colegiado do curso de Administração, da UEFS, o professor Hélio Ponce, o qual foi considerado com competência necessária para responder aos questionamentos. As questões buscam compreender como o colegiado utiliza a comunicação organizacional para se comunicar com seus alunos.

Por conta da situação atual, de pandemia COVID-19, como as atividades são realizadas de forma virtual, o contato com o entrevistado se deu por meio remoto, através do e-mail institucional do servidor. A entrevista consta no (APÊNDICE A) e foi realizada de maneira assíncrona, conforme foi possível, devido as circunstâncias de isolamento social e disponibilidade do servidor.

No primeiro eixo das perguntas, buscou-se identificar as ferramentas utilizadas para efetuar a comunicação organizacional da UEFS, quais recursos são utilizados pelos servidores que trabalham na coordenação para se comunicar com os alunos do curso de Administração. O segundo procurou expor as características das ferramentas e manuseio delas. Já o terceiro eixo busca compreender a eficiência e a eficácia desses recursos.

De acordo com o site da Universidade, os colegiados planejam, organizam, coordenam e fiscalizam, entre outras atividades, que são pertinentes aos seus respectivos cursos de graduação. O colegiado é composto por docentes com cargo efetivo na instituição e possui coordenador e vice-coordenador (estes são eletivos), além de outros cargos fundamentais para o bom funcionamento do colegiado.

O entrevistado além de coordenador é docente do curso de Administração. Ele está em seu segundo mandato na coordenação e conforme Resolução estabelecida pela Universidade, exerce suas atividades atualmente por meio remoto. As perguntas foram enviadas por e-mail e recebidas através deste recurso.

A primeira pergunta foi para identificar quais ferramentas ele utiliza para realizar a comunicação com os estudantes. De acordo com o entrevistado, são utilizados recursos como e-mail, Sagres (portal do estudante), *whatsapp* e o perfil oficial do curso na plataforma *Instagram*. Assim, nota-se a utilização de recursos que

vão além daqueles estabelecidos pela instituição para suprir as necessidades comunicacionais decorrentes do seu labor.

Ao ser indagado se enfrenta alguma dificuldade no uso de algum recurso comunicacional, ele nega possuir. Já a respeito desses recursos possuírem ou não espaço para que os estudantes entrem em contato com os servidores da instituição de ensino, o coordenador argumenta: *“O portal da UEFS, sim. O nosso site (do curso) está em desenvolvimento e depende da assessoria de informática da UEFS. Já está bastante atrasado.”*

Sobre como os estudantes podem entrar em contato com os servidores da instituição, ele informou que, no atual contexto de pandemia, os alunos devem por meio dos *e-mails* institucionais enviar suas demandas. Quando questionado a respeito de possível instabilidade, ele afirma: *“em período de matrícula e início de aulas, o Sagres fica instável. Em alguns momentos o site da UEFS também, mas na maioria do tempo as ferramentas funcionam sem problema.”*

A respeito da facilidade de acesso ao site, o entrevistado responde: *“sim. Para acesso via navegador. Acredito que seja necessário implementar melhorias para navegação mobile”*. Já sobre o site ser de fácil compreensão, o coordenador afirma: *“não considero o site institucional de fácil navegação muito menos intuitivo.”*

Quando indagado sobre a plataforma portal do aluno, Sagres, possuir espaço para que os estudantes entrem em contato com a instituição, o coordenador responde: *“é prevista essa funcionalidade, mas não é plenamente utilizada”*. Sobre ele acreditar que as ferramentas utilizadas pela instituição são suficientes para promover a comunicação durante o período de atividade remota, afirma que sim.

Por fim, buscou-se compreender a eficiência e eficácia das ferramentas comunicacionais, com a pergunta: *Você acha necessário a adoção de nova(s) ferramenta(s) que promova(m) a comunicação entre instituição e alunos? Em caso afirmativo, poderia dar sugestão de quais recursos são necessários?* O respondente disse que sim e ainda apontou como sugestões: *“Portal oficial do curso para informações técnicas e acadêmicas, Whatsapp Business geral da UEFS e um para cada curso, Implementação de um AVA, Ambiente Virtual de Aprendizagem, Oficial e Multiplataformas.”*

É possível, assim, depreender a carência de alguns recursos para suprir totalmente as necessidades comunicacionais do corpo acadêmico da universidade, muitas vezes sendo utilizado a comunicação informal para resolver essa lacuna. Cabe à organização debater essa questão e implementar novos recursos que atendam a comunidade.

5.2 Entrevista com a ASCOM

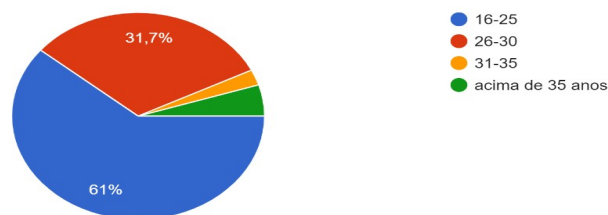
Até o momento, não foi retornado o *e-mail* com as respostas da entrevista.

5.3 Análise e interpretação dos dados – questionário com discentes de Administração

As primeiras questões do questionário foram diretas, sem critério nas alternativas, e de controle, que possuíam como objetivo verificar as características básicas dos respondentes, isto é, verificar as características dos respondentes de forma geral. Para essa fase, foram selecionadas oito questões que a seguir serão expostas. Na primeira, nota-se que o público estudantil do curso, apesar de possuir pertencerem a diferentes faixas de idade, é composto em sua maioria por jovens dos 16 aos 25 anos, 61%, seguido pela faixa etária entre 26 a 30 anos, 31,7%. 4,9% está acima dos 35 anos e 2,4% representa a faixa etária dos 31 aos 35 anos. Portanto, apesar de ser um público diversificado nas idades, a maioria é jovem.

Figura I – Faixa etária dos estudantes de Administração da UEFS

Marque a sua faixa etária
82 respostas

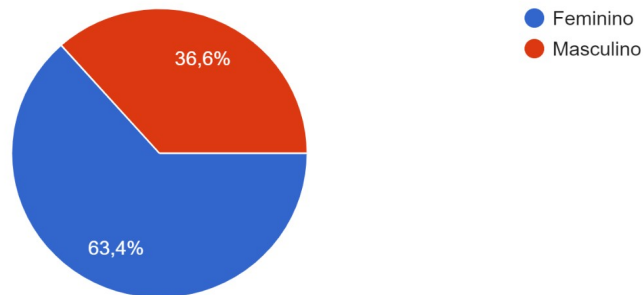


Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

Como é possível verificar no gráfico da Figura 5, a amostra composta por 82 estudantes, é constituída predominantemente por mulheres, as quais representam 63,4%. Diante disso, os homens compõem um público de 36,6%:

Figura II – Sexo

Sexo
82 respostas

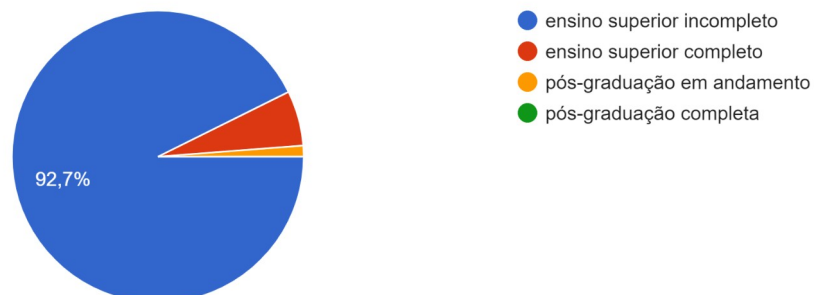


Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

Sobre nível de escolaridade, a maioria dos estudantes possuem apenas graduação em andamento, que representa 92,7% da amostra. 6,1% já possui ensino superior e 1,2% está com pós-graduação em andamento. Isso é possível de ser verificado na figura abaixo:

Figura III – Nível de escolaridade

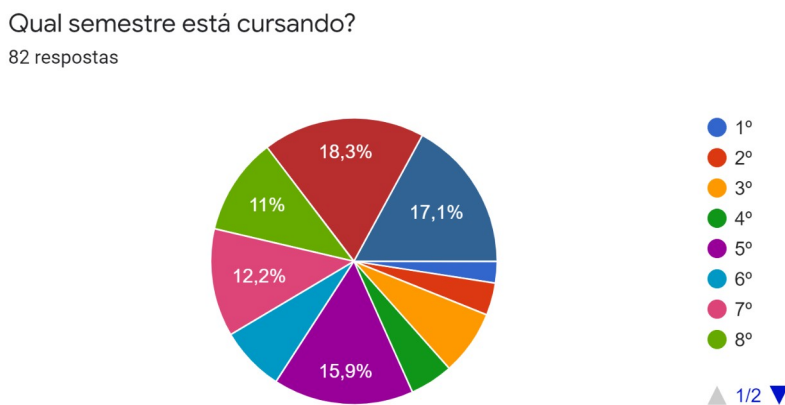
Nível de escolaridade atual
82 respostas



Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

Sobre o semestre cursado atualmente, a amostra é heterogênea, sendo o público pertencente a variados semestres. 18,3% do nono, 17,1% do décimo, 15,9% do quinto, 12,2% do sétimo, 11% do oitavo. Os demais alunos pertencem aos outros semestres, que de acordo com o gráfico não possuem muita expressividade na participação da pesquisa:

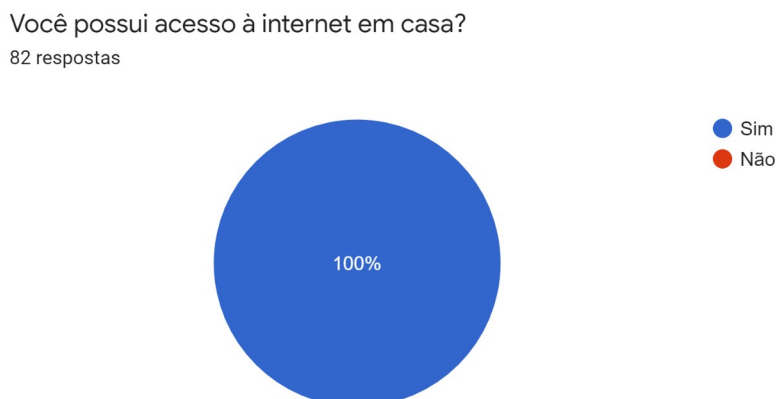
Figura IV – Semestre atual



Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

Uma boa notícia foi extraída na quinta questão, na qual é possível por meio do gráfico abaixo comprovar que todos os estudantes de Administração que responderam o questionário possuem acesso à Internet em casa:

Figura V – Acesso à Internet em casa

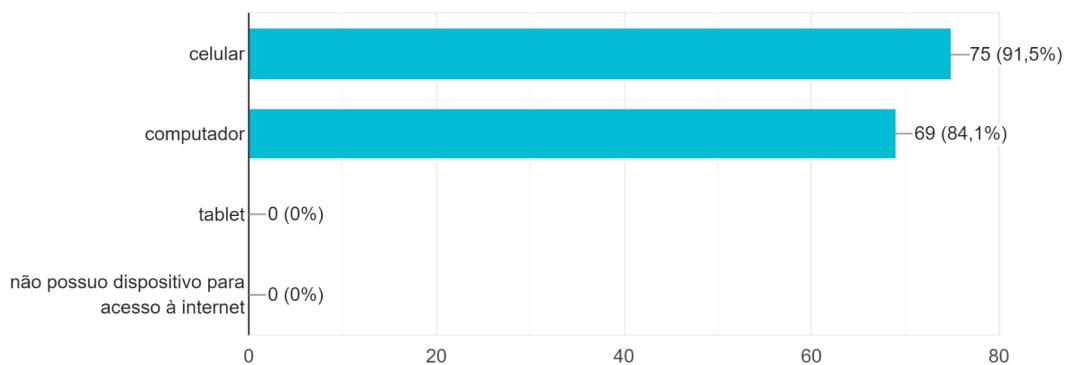


Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

Outro ponto considerado importante na pesquisa foi identificar quais ferramentas são utilizadas pelos estudantes para ter acesso à Internet. Por meio do questionário disponibilizado para a amostra, nota-se que utilizam celular e computador para ter acesso. 91,5% respondeu que usa o celular e 84,1% utiliza o computador. Com esses dados é possível concluir que 62 alunos (75,6%) usam os dois recursos para obter acesso à Internet. Logo, o público amostral não apresenta escassez de acesso a equipamentos tecnológicos.

Figura VI – Dispositivo de acesso à Internet

Caso possua acesso à internet, qual tipo de dispositivo você utiliza? (aceita mais de uma resposta)
82 respostas



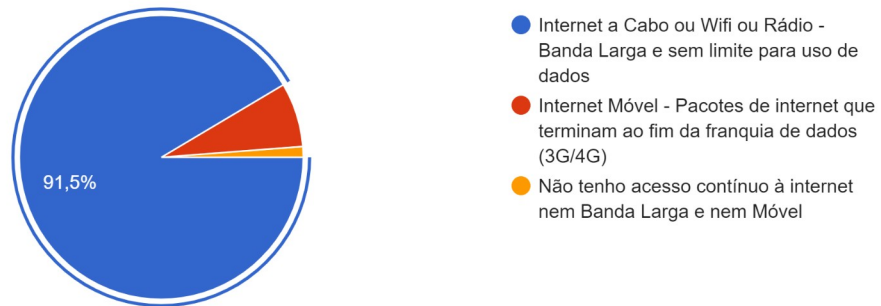
Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

Para identificar a facilidade de acesso à Internet por parte dos alunos, foi questionado o tipo mais utilizado por eles, ou seja qual serviço web esses estudantes possuem para poder utilizar os recursos oferecidos pela universidade para o andamento do semestre remoto. 91,5% responderam que possuem Internet a Cabo ou *Wifi* ou Rádio - Banda Larga e sem limite para uso de dados. 7,3% usam Internet móvel (dados móveis), e uma pessoa (1,2%) respondeu que não tem acesso contínuo à Internet, nem Banda Larga e nem Móvel. Logo, observa-se que a maioria tem à disposição um serviço adequado para navegação web. Esses dados podem ser verificados na figura abaixo:

Figura VII – Tipo de Internet

Que tipo de internet você mais utiliza?

82 respostas



Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

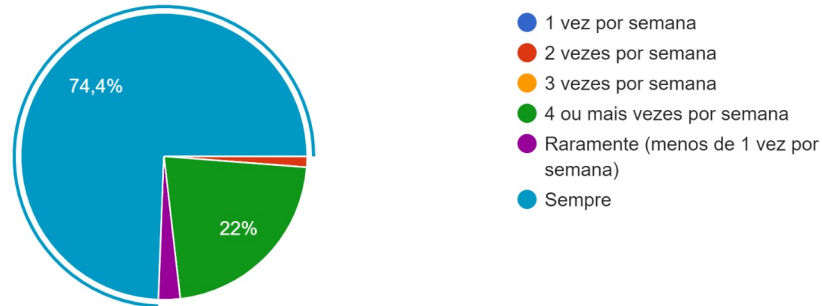
Para concluir as questões de controle, foi questionado a frequência de acesso à Internet pelos estudantes do curso de Administração. Isso é pertinente para que seja possível verificar se essa amostra está afetada com a ausência do serviço de Internet para se comunicar com a instituição de ensino UEFS. 74,4% afirmou que sempre tem acesso, seguido de 22% que assinalaram a frequência de 4 ou mais vezes por semana. Duas pessoas (2,4%) marcaram possuir raramente (menos de 1 vez por semana) e uma pessoa (1,2%) assinalou que tem acesso à Internet 2 vezes por semana, ou seja, boa parte possui acesso frequente ao ambiente virtual, no qual a universidade atualmente está oferecendo todas as suas atividades acadêmicas e administrativas.

Portanto, esse questionamento permitiu depreender que os estudantes do curso de Administração possuem acesso à Internet de maneira frequente, não tornando esse critério algo que possa comprometer a comunicação entre os alunos e instituição de ensino. Eles possuem os meios (equipamentos) e serviço de comunicação *web* contínuos. Esses são elementos basilares que contribuem para a realização do processo comunicacional, conforme verificado no capítulo que tratou do referencial teórico da pesquisa, pois para a promoção da comunicação é necessário emissor, receptor, código e um canal, além de outros elementos. Os dados a respeito desse tópico podem ser verificados no gráfico a seguir.

Figura VIII – Frequência de acesso à Internet

Quantas vezes por semana você consegue acesso à internet?

82 respostas



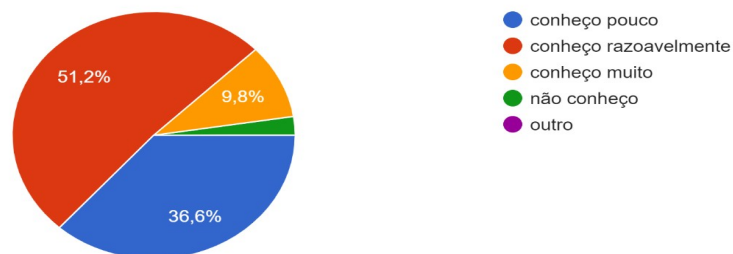
Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

A seguir serão exibidas cinco questões, direcionadas aos estudantes de Administração, que tiveram como objetivo compreender a percepção das ferramentas de comunicação organizacional. A primeira a esse respeito foi para saber se esses alunos conhecem o site da instituição de ensino UEFS. 51,2% apontou que conhecem razoavelmente, 36,6% pouco, 9,8% muito e 2,4% (duas pessoas) não conhecem. Isso demonstra que os alunos de modo geral são pouco familiarizados com o recurso.

Figura IX – Conhecimento sobre o site da UEFS

Você conhece o site da UEFS?

82 respostas



Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

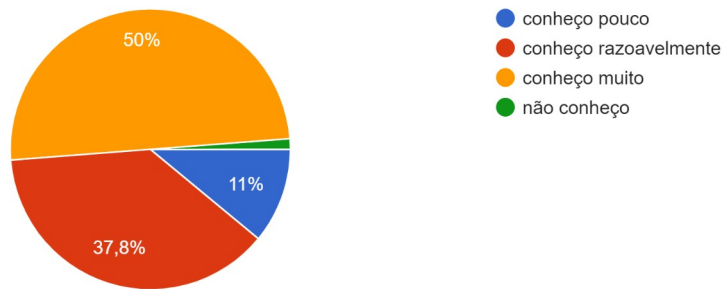
Com o objetivo de entender se os estudantes conhecem o portal do aluno, o Sagres Portal, 50% assinalou que conhece muito, 37,8% razoavelmente, 11% pouco

e uma pessoa (1,2%) diz não conhecer o recurso. Por ser um espaço destinado diretamente aos discentes, o portal apresentou uma alta porcentagem de pessoas que o conhece, conforme o gráfico abaixo aponta:

Figura X – Conhecimento sobre o Sagres

Você conhece a plataforma Sagres?

82 respostas



Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

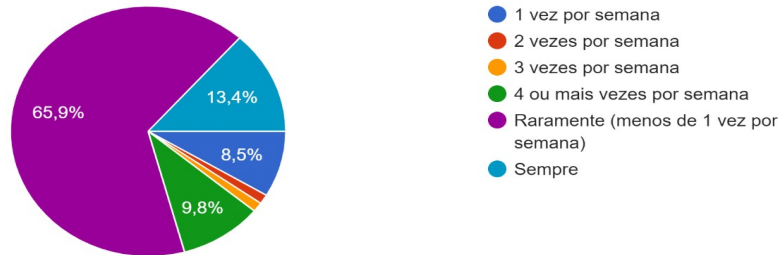
A próxima pergunta foi com o objetivo de entender com que frequência esses estudantes entram em contato com a instituição de ensino UEFS. 65,9% marcou que raramente (menos de 1 vez por semana) entram em contato com a Universidade, 13,4% sempre, 9,8% 4 ou mais vezes por semana, 8,5% 1 vez por semana, 1,2% 3 vezes por semana e 1,2%, 2 vezes por semana. Assim, verifica-se uma tímida procura dos estudantes pela autarquia.

Esse tópico destaca um baixo contato entre discentes de Administração e a Universidade Estadual de Feira de Santana para se comunicar, sendo algo a ser levando em consideração, principalmente no atual contexto, em que todas as atividades acadêmicas e administrativas estão sendo oferecidas de maneira remota, com o uso de veículos disponíveis por meio *Web*. A promoção da comunicação entre as partes é basilar para o desenvolvimento de um ensino de qualidade, focado na qualidade.

Sobre esse tema, os dados estão disponíveis no quadro disponibilizado a seguir:

Figura XI – Frequência de uso de recurso tecnológico de comunicação

Com qual frequência você utiliza algum meio tecnológico para se comunicar com a UEFS?
82 respostas

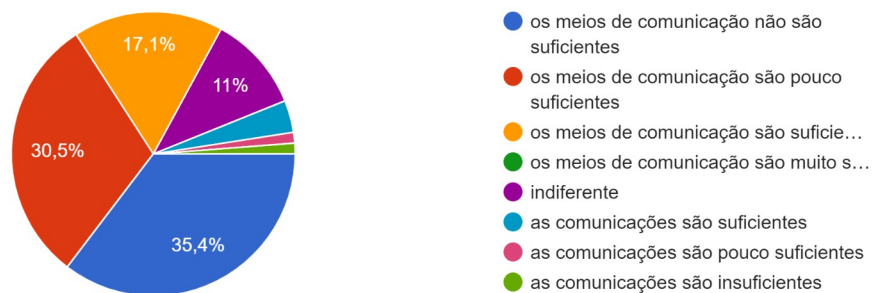


Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

Sobre a suficiência dos meios de comunicação remotos utilizados pela UEFS, 35,4% consideram que não são suficientes, 31,7% pouco suficientes, cerca de 20,7% entendem como suficientes, 11% são indiferentes à questão, para 1,2% são insuficientes (resposta livre fornecida por respondente). Esse resultado demonstra insatisfação por parte dos estudantes com relação às ferramentas que a Universidade adota para se comunicar com seu público acadêmico. Isso demonstra a urgência em se discutir melhorias e expansão da oferta de recursos que tragam eficiência e eficácia para o processo comunicacional. Os resultados são demonstrados na Figura XII:

Figura XII – Suficiência dos meios de comunicação

Você acha que os meios de comunicação remotos utilizados pela UEFS são suficientes?
82 respostas

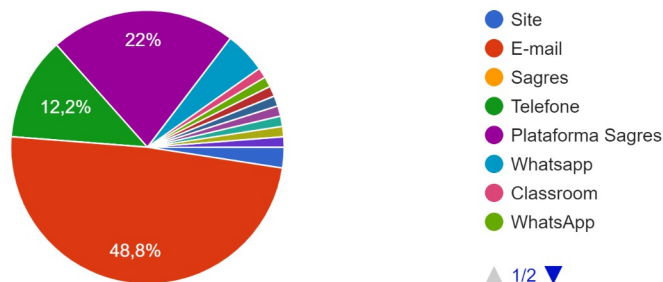


Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

O próximo questionamento possui como objetivo compreender qual a principal ferramenta que os alunos do curso de Administração utilizam para estabelecer comunicação com a UEFS. 48,8% apontaram o e-mail, 22% a plataforma Sagres, 12,2% o telefone, 2,4% o site, 1% o Classroom, 1,2% o aplicativo Unes, e na opção “outro”, disponibilizado no questionário, cerca de 12,4% apontaram utilizar o aplicativo WhatsApp dos servidores para se comunicar. O recurso WhatsApp não é um meio oficial da Instituição, o que ressalta que muitas vezes os estudantes recorrem a opções alternativas para suprir suas necessidades de informação. Isso destaca a importância da comunicação informal, que é defendida por muitos autores por atuar de maneira auxiliar a formal.

Figura XIII – Ferramentas de comunicação utilizadas pelos estudantes

Qual ferramenta você mais utiliza para estabelecer comunicação com a UEFS?
82 respostas

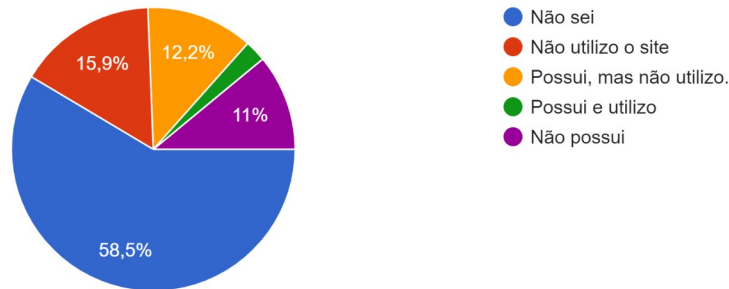


Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

Após direcionar questionamentos com o objetivo de compreender a percepção das ferramentas de comunicação organizacional, buscou-se identificar as características dos recursos na percepção discente, como são utilizadas, além de verificar o conhecimento desses alunos a respeito desses veículos. Sobre o tema, foi perguntado se o site da UEFS possui espaço para que os estudantes entrem em contato com a instituição, conforme é possível verificar na figura abaixo, com dados referentes ao grupo amostral de 82 respondentes, muitos não sabem a resposta para tal item, demonstrando ausência de conhecimento sobre essa ferramenta oficial disponibilizada pela instituição para a comunidade interna e externa. Os dados podem ser conferidos no gráfico a seguir:

Figura XIV – Comunicação no site da UEFS

O site da UEFS possui espaço para que os estudantes entrem em contato com a instituição?
82 respostas



Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

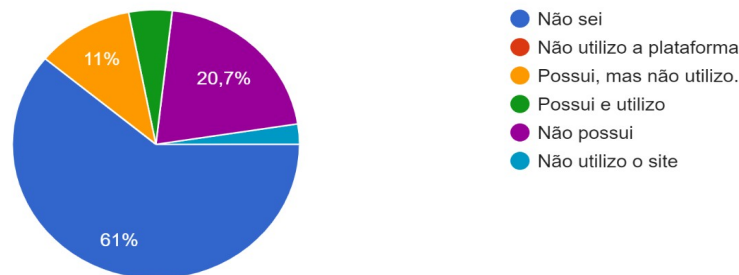
Como verificado na figura acima, 58,5% não sabem, 15,9% não utilizam o site, 12,2% afirmam possuir espaço, mas não usa, 11% afirmam que não possui e 2% assinalam que possui e utiliza. Conforme visto no referencial teórico, para ocorrer comunicação, entre outros elementos, é preciso um remetente, um receptor e um canal. Este, na pergunta em questão, seria o site da instituição. Para a presente pesquisa, foi analisado o site com o objetivo de obter uma resposta sobre tal indagação. Destarte, foi verificado que o espaço disponibilizado para contato é o *Fale Conosco*, no qual o estudante pode inserir seus dados e enviar uma mensagem que será respondida pelo setor responsável. Diante disso e analisando as respostas obtidas no questionário, é possível interpretar que os discentes possuem pouco conhecimento sobre esse recurso.

Com o mesmo objetivo, foi questionado a respeito do Portal Sagres. 61% afirmam não saber, 20,7% afirmam não possuir espaço para que os estudantes entrem em contato, 11% assinalam que possui, mas que não utilizam, 4,9% dizem possuir e utilizar, 2,4% dizem não usar o site. Assim como foi feito com o site, para a pesquisa em questão, o Sagres foi analisado para verificar se há espaço para que os discentes se comuniquem com a instituição. Durante o período de atividade remota, a ferramenta recebeu uma seção intitulada “social” na qual é possível que os alunos enviem mensagens e recebam comentários, assim como os docentes. A respeito de servidores do setor administrativo, não foi possível verificar se estes têm permissão para acessar tal área. Contudo, esse recurso não passa de um mural de

recados, sem promover uma comunicação efetiva e integrada, que una todos os envolvidos no processo comunicativo.

Figura XV – Comunicação no Portal Sagres

A plataforma Sagres possui espaço para que os estudantes entrem em contato com a instituição?
82 respostas



Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

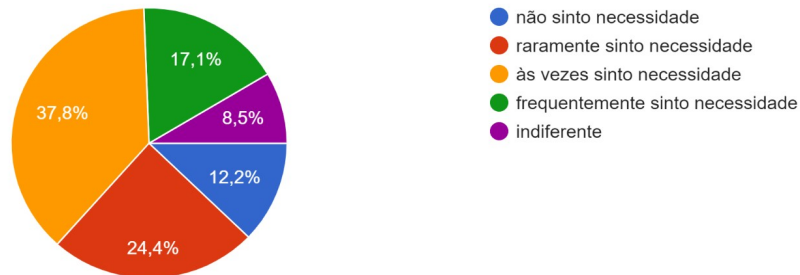
Diante dessas informações, conclui-se que apesar de se tratar de um recurso destinado aos estudantes, da amostra coletada, poucos sabem se há ou não espaço para comunicação dentro do portal Sagres. Nota-se a necessidade desses discentes se familiarizarem com a ferramenta e conhecerem todas as suas funcionalidades, pois elas estão lá para auxiliar sua vida acadêmica. O fomento ao uso desse recurso mostra-se de suma relevância para que a organização disponibilize informações de maneira ágil, atingindo todos os interessados em seu conteúdo.

A próxima pergunta foi direcionada aos respondentes com o objetivo de verificar se eles sentem necessidade de se comunicar com a UEFS por meio de alguma ferramenta que a instituição não disponibiliza. 37,8% afirmam às vezes sentir necessidade, 24,4% raramente sentem, 17,1% apontam frequentemente sentir necessidade, 12,2% não sentem e 8,5% são indiferentes ao tema. Isto é, boa parte dos alunos do curso de Administração expressaram que a autarquia deveria fornecer outros meios de comunicação. Esse ponto ressalta a necessidade ao fomento de novos recursos comunicacionais, principalmente em um contexto global, no qual essas ferramentas estão em contante desenvolvimento e evolução. Precisa-se acompanhar as tecnologias de informação e comunicação (TIC) fornecendo veículos de qualidade.

Figura XVI – Necessidade de ferramentas não disponibilizadas pela UEFS

Você sente a necessidade de se comunicar por meio de alguma ferramenta web que a UEFS não disponibiliza?

82 respostas



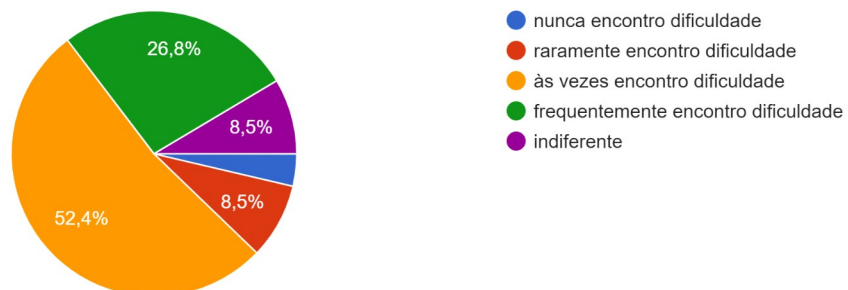
Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

Sobre sentir dificuldade em estabelecer comunicação com a UEFS por meio de recursos tecnológicos, 52,4% afirmam às vezes sentir dificuldade, 26,8% dizem frequentemente encontrar dificuldade, 8,5% raramente têm dificuldade, 3,7% nunca encontram dificuldade e 8,5% são indiferentes ao tema. Logo, os estudantes em sua maioria possuem dificuldade em estabelecer comunicação com a instituição de ensino, como é demonstrado no gráfico abaixo:

Figura XVII – Dificuldade em estabelecer comunicação com a UEFS

Você já encontrou dificuldade em estabelecer comunicação com a Universidade por meio de recursos tecnológicos?

82 respostas

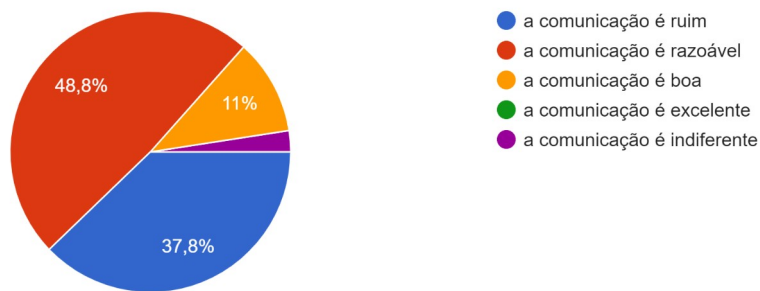


Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

Para identificar a eficiência e eficácia, foram lançadas questões pertinentes à percepção dos alunos sobre a comunicação organizacional durante o período de atividade remota, semestre 2020.1. A primeira foi referente ao entendimento deles a respeito da comunicação fornecida pela UEFS durante esse período. 48,8% afirmam ser razoável, 37,8% dizem ser ruim, 11% marcam que a comunicação é boa e 2,4% são indiferentes ao tema. Assim, tal assunto mostra ser apenas razoável ou ruim para a maior parte do público participante da pesquisa:

Figura XVIII – Qualidade da comunicação da UEFS

Como você considera a comunicação com a UEFS durante o período de atividade remota?
82 respostas



Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

O próximo questionamento foi a respeito da dificuldade em se comunicar durante o período de atividade remota. Foi feita essa indagação dividida à importância da efetivação da matrícula e por essa, durante o período de isolamento social, depender somente de recursos tecnológicos para se efetivar. Foi decidido estabelecer esse questionamento de modo isolado por depender o momento da matrícula como fundamental para estabelecer a permanência do discente na instituição, uma vez que a não efetivação desse procedimento pode resultar na exclusão desse aluno no curso.

Das respostas válidas, 39% dizem ter tido pouca dificuldade, 28% tiveram dificuldade, 24,4% não possuíram, 4,9% obtiveram bastante dificuldade, 1,2% são indiferentes ao tema. Ou seja, a maior parte possuiu algum nível de dificuldade para a realização da comunicação durante o período de matrícula, mesmo que pouca, o

adequado seria não apresentar dificuldade, de modo a garantir a permanência desses alunos vinculados à instituição.

Figura XIX – Dificuldade em estabelecer comunicação período de matrícula

Você encontrou dificuldade em se comunicar com a instituição durante o período de realização da matrícula?

82 respostas



Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

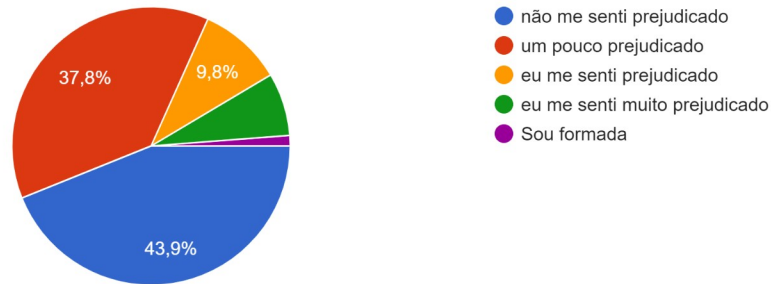
Seguindo essa mesma linha de raciocínio, foi questionado se os discentes, durante o período de matrícula e no decorrer do semestre remoto, sentiram-se prejudicados pela dificuldade em se comunicar com a instituição. Das respostas válidas, 43,9% não se sentem prejudicados, 37,8% um pouco prejudicados, 9,8% se sentiram prejudicados em algum momento e 7,3% muito prejudicados. Dessa forma, entende-se que a maioria não foi afetada durante o período de atividade remota por aspectos comunicacionais da instituição, apesar de um número considerável (37,8%) já afirmar ter sido afetado.

Isso requer avaliação por parte da Universidade Estadual de Feira de Santana, a qual deve fomentar o diálogo entre discentes, docentes e todos os envolvidos nas atividades acadêmicas e administrativas, para que possam refletir a respeito de possíveis melhorias na qualidade de todos os meios comunicacionais. Identificando de que forma, quais e como podem ser oferecidas essas ferramentas, respeitando as especificidades dos indivíduos que pertencem a essa comunidade educacional.

Figura XX – Prejudicados pela dificuldade em estabelecer comunicação

Durante o período de matrícula ou no decorrer do semestre remoto, você se sentiu prejudicado pela dificuldade em se comunicar com a instituição?

82 respostas



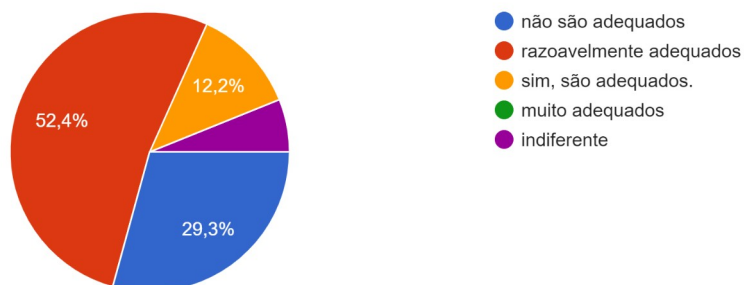
Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

Outro ponto pertinente foi perguntar se os discentes consideram adequados os meios de comunicação utilizados pela UEFS para se comunicar durante o semestre 2020.1. Esse ponto buscou compreender mais uma vez a percepção discente sobre o tema. 52,4% consideram razoavelmente adequados, 29,3% entendem que não são adequados, 12,2% afirmam serem, 6,1% são indiferentes ao tema. Isto é, boa parte dos estudantes não compreendem como adequadas as ferramentas comunicacionais adotadas pela universidade:

Figura XXI – Adequação dos meios de comunicação para os estudantes

Você considera que os meios de comunicação utilizados pela UEFS para se comunicar com os discentes durante o semestre 2020.1 são adequados?

82 respostas



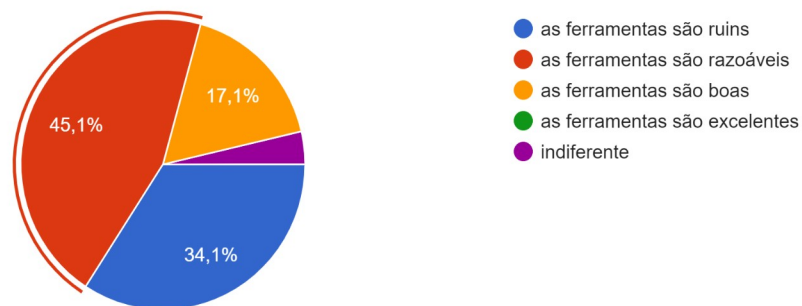
Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

A próxima pergunta foi para identificar a percepção dos alunos de Administração a respeito das ferramentas de comunicação usadas pela UEFS durante o período remoto, sua qualificação baseada na escala Likert poderia ser marcada como ruim, razoável, boa, excelente, ou indiferente. Para 45,1% elas são razoáveis, para 34,1% são ruins, 17,1% julgam boas e 3,7% são indiferentes ao tema. Assim, a maioria dos respondentes consideram os recursos razoáveis para uso comunicacional, com uma pequena parcela entendendo-as como boas, o que indica necessidade de ajustes e melhorias por parte da instituição de ensino.

Figura XXII – Percepção sobre as ferramentas de comunicação

Qual a sua percepção a respeito das ferramentas de comunicação usadas pela UEFS durante o período remoto? (entenda ferramenta como site, Sagres, e-mail...)

82 respostas



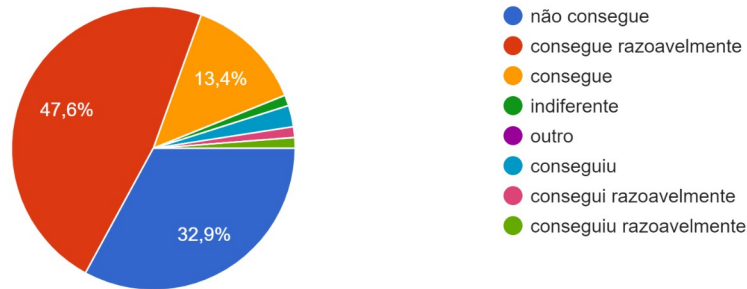
Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

Por fim, a última pergunta do questionário foi para saber se durante o período remoto, a UEFS consegue comunicar-se com os discentes de maneira adequada. 50% apontam que consegue razoavelmente, 32,9% não consegue, 15,9% consegue e 1,2% assinalou que são indiferentes ao tópico. Com isso, conclui-se que devido a barreiras e entraves enfrentados pelos estudantes para se comunicar com a universidade, ela consegue de forma razoável estabelecer a comunicação com o público discente:

Figura XXIII – Adequação da comunicação

Durante este período remoto, a UEFS consegue se comunicar com os estudantes de maneira adequada?

82 respostas



Fonte: extraído dos dados resultantes da pesquisa

Isto é, para boa parte dos estudantes de Administração, durante o período de funcionamento apenas remoto, a UEFS consegue se comunicar com o público estudantil de forma razoavelmente adequada. Em segundo lugar na representação do gráfico acima exposto, alguns alunos da amostra assinalam que a universidade não consegue realizar tal ação.

5.4 Análise conclusiva – questionário

Dos respondentes, todos assinalaram que possuem acesso à Internet em suas residências e possuem equipamentos, como celular e computador, sendo que boa parte possui os dois itens. Ao serem questionados a respeito do tipo, majoritariamente dos discentes marcaram Internet a Cabo, *Wi-fi* ou Rádio, além disso, afirmaram possuir contato com esses recursos sempre. Com isso é possível entender que o acesso a itens tecnológicos não é um problema para o público estudantil. Eles possuem equipamentos e Internet disponível com frequência.

Sobre o site da UEFS, a maioria conhece razoavelmente, já o Sagres, metade conhece muito. Por se tratar de um portal do aluno, com informações pertinentes à vida acadêmica, o Sagres apresentou maior familiaridade por parte dos respondentes. Esse resultado levanta a necessidade desses veículos serem mais explorados por parte dos estudantes e divulgados pela instituição de ensino.

Quando questionado a respeito da frequência que estabelece contato com a instituição por meio de recursos tecnológicos, a maioria respondeu que raramente (menos de 1 vez por semana) inicia a comunicação com a universidade. Pensando na possibilidade dessa baixa frequência estar atrelada, muitas vezes, a oferta de meios oferecidos pela autarquia, a próxima pergunta tratou da suficiência dos meios de comunicação remotos utilizados pela UEFS. 35,4% consideram que não são suficientes, seguido por 31,7% que consideram pouco suficientes. Talvez o oferecimento de recursos de maneira adequada possa intensificar a comunicação entre alunos e instituição.

A respeito de qual ferramenta utiliza para entrar em contato com a instituição, a maioria respondeu que é através do *e-mail*. Apesar de uma pequena parcela (12,4%) apontar que utilizam o aplicativo *WhatsApp*, esse é um ponto a ser levado bastante em consideração por se tratar de um recurso não oficial da Universidade. É um veículo alternativo adotado pelos alunos. Por ser um aplicativo de mensagem instantânea, no qual o emissor e receptor da mensagem comunicam-se quase que instantaneamente, esse tipo de ferramenta é cada vez mais utilizada parte das pessoas e organizações.

Foram direcionadas perguntas para saber se os alunos sabem se o site da UEFS e o Portal Sagres possuem espaço para comunicação. Em ambas perguntas, a maioria assinalou não saber. Isso evidencia pouca familiaridade por parte do alunado com esses veículos oficiais disponibilizados pela instituição. É preciso ações que promovam e incentivem o acesso dessas ferramentas, com explicação sobre suas funcionalidades.

Ao serem questionados se possuem necessidade de se comunicar com a universidade por alguma ferramenta que a organização não utiliza, a maioria afirmou às vezes sentir. Essa inclusive foi a mesma resposta dada quando perguntou-se se enfrentam dificuldade em estabelecer comunicação com a UEFS. Logo, é possível compreender a escassez na oferta de meios para que os estudantes estabeleçam contato. O oferecimento de diversificadas formas de comunicação permitem o respeito às especificidades das diferentes realidades enfrentadas pelo público discente.

Sobre dificuldade em estabelecer comunicação com a universidade durante período de matrícula, semestre 2020.1, a maior porcentagem teve pouca dificuldade, seguida de pessoas que enfrentaram dificuldade. Devido ao momento de pandemia, todas as etapas de realização de matrícula do atual semestre ocorreu de forma *on-line*, tornando todos os envolvidos dependentes de recursos tecnológicos para a efetuação. Apresentar dificuldade nesse momento poderia resultar na exclusão desses discentes no curso, durante o semestre em questão, o que torna ainda mais relevante a oferta de meios de comunicação adequados.

A respeito do período de matrícula e no decorrer do semestre remoto, foi questionado se os discentes se sentiram prejudicados pela dificuldade de comunicação com a instituição. A maioria não se sentiu prejudicado, seguido por uma parcela com porcentagem expressiva que alega ter se sentido um pouco prejudicada. Isso evidencia a necessidade da organização tratar a comunicação organizacional de maneira estratégica.

Para tentar entender sobre a adequação dos meios de comunicação para os estudantes, a maioria assinalou que são razoavelmente adequados, seguido por uma parcela que não consideram adequados. Esse tópico ressalta que é preciso melhorias nos meios de comunicação organizacional oferecidos, além de diversificação desses recursos para satisfazer de forma mais adequada seus estudantes. Isso se confirma na próxima pergunta, que tratou da percepção sobre as ferramentas de comunicação e a maioria marcou que consideram razoáveis.

Por fim, para tentar entender a percepção discente, foi abordado se a UEFS consegue se comunicar com os discentes de maneira adequada. A metade deles afirma conseguir, seguido de 32,9% que afirmam não conseguir, ou seja, apesar de 50% considerar que sim, uma parcela significativa de estudantes do curso de Administração compreendem que a instituição não se comunica de forma adequada.

Diante dos dados obtidos por meio do questionário respondido por uma amostra dos estudantes do curso de Administração, é possível entender que a comunicação organizacional da universidade muitas vezes não é oferecida de maneira adequada, o que resulta em um problema para os discentes, principalmente em período de semestre remoto, no qual todas os serviços institucionais são fornecidos de maneira virtual.

5.5 Análise comparativa da entrevista com o coordenador do curso e o questionário dos discentes de Administração

Diante do que foi visto na entrevista com o coordenador do curso, Hélio Ponce, e o questionário respondido por uma amostra de 82 alunos do curso, nota-se a necessidade da adoção de mais recursos tecnológicos para uma comunicação eficiente e eficaz. Tanto o coordenador quanto os discentes apontaram o *WhatsApp* como uma das ferramentas que utilizam para se comunicar, sendo que este não é um meio oficial da instituição. Inclusive, o professor sugere o *WhatsApp Business* como um dos recursos de comunicação que a UEFS poderia adotar.

Houve também contraste de opiniões, como por exemplo, enquanto ele compreende que os recursos utilizados pela instituição são suficientes para promover a comunicação durante o período de atividade remota, a maior parte dos estudantes que responderam o questionário não consideram suficientes, apontando para uma insatisfação das ferramentas disponibilizadas pela universidade para que os estudantes estabeleçam contato de maneira remota.

Apesar de muitas vezes a perspectiva estudantil não ressoar com o ponto de vista de alguém que está do outro lado do processo comunicacional, é notável a necessidade da adoção de melhorias comunicacionais por parte da instituição, com a implementação de novos recursos e a prática de treinamento do público discente para aqueles recursos já existentes.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em linhas gerais, a presente pesquisa procurou entender se a instituição de ensino UEFS, quando decidiu optar pela modalidade de ensino remoto, conseguiu suprir, de maneira eficiente e eficaz, as comunicações com os alunos do curso de Administração. Por meio de um questionário direcionado aos estudantes, procurou-se analisar os dados obtidos para entender sobre o tema da perspectiva deles.

Como foi visto no capítulo dois, sobre referencial teórico, a eficiência indica os recursos, enquanto a eficácia trata dos resultados. Quando abordado a percepção sobre as ferramentas de comunicação, uma minoria dos estudantes as consideraram boas. A respeito da eficácia, adequação da comunicação, se as ferramentas conseguem chegar ao resultado comunicacional de que é preciso, ou seja, comunicar-se de maneira adequada, boa parte dos alunos apontam que razoavelmente, tendo uma pequena parcela como plenamente satisfeita.

Assim, verifica-se que a universidade não conseguiu suprir totalmente os aspectos comunicacionais, de maneira eficiente e eficaz, para os estudantes do curso de Administração durante o período de atividade remota, semestre 2020.1. É preciso que a UEFS reavalie os veículos fornecidos e verifique a possibilidade de implementação de novos recursos que sejam mais adequados à realidade atual na qual as pessoas estão cada vez mais inseridas ao mundo virtual, utilizando ferramentas funcionais em ambiente web, inclusive por meio de dispositivos móveis, como celular.

Conforme estabelecido por Barbosa (2018, p. 12), já visto no capítulo dois, a comunicação pública precisa contemplar quatro eixos: “transparência, acesso, interação e ouvidoria social”. Esses são aspectos imprescindíveis para uma organização pública e devem ser trabalhados nas ferramentas fornecidas para a comunicação. Com a análise dos dados e dos recursos da UEFS, é pertinente apontar que é preciso investir no eixo “interação”, com meios eficientes e eficazes para sua adequação.

Diante do trabalho aqui proposto, com consideração de todo o referencial teórico e resultado da pesquisa, é possível verificar que a instituição de ensino UEFS precisa melhorar seus recursos de comunicação organizacional, oferecendo

treinamento para os estudantes, pois muitos possuem pouca familiaridade com as ferramentas, além da necessidade de se adotar outros recursos tecnológicos que facilitem o contato entre estudantes e universidade. O fomento a comunicação é imprescindível, principalmente para o enfrentamento de situações de isolamento social.

Destarte, a UEFS, quando decidiu optar pela modalidade de ensino remoto, não conseguiu suprir de maneira eficiente e eficaz as comunicações com os alunos do curso de Administração, pois houve dificuldade de acesso para muitos e foi preciso o uso de recursos alternativos, não oficiais, para suprir as necessidades de comunicação. Conforme verificado no resultado da pesquisa, o aplicativo de mensagens instantâneas e chamada de voz, o *WhatsApp*, foi uma alternativa adotada tanto por estudantes quanto pelo servidor.

A utilização do *WhatsApp* também evidenciou a alta taxa no uso da comunicação informal durante esse período de pandemia. Isto é, tanto os alunos do curso de Administração quanto o quadro de servidores muitas vezes recorrem à comunicação informal para promover a troca de informações necessárias ao andamento das atividades acadêmicas e administrativas da universidade.

Como já exposto, a comunicação pública, precisar atender a todos, de forma coletiva e abrangente, precisa suprir especificidades não observadas nas organizações privadas. Ela tem que pensar no todo e em suas particularidades, com a oferta de serviços de maneira acessível e humanitária, atenta à igualdade formal e material.

Cabe às instituições públicas brasileiras implantarem a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) compreendendo-a de forma estratégica para a organização, acompanhando os avanços tecnológicos do mundo global. Hoje a comunicação é entendida como intrinsecamente relacionada à qualidade de qualquer instituição, pois informação é poder, é ela que possibilita o conhecimento e a perpetuação de temas pertinentes ao sistema de ensino.

A pesquisa evidenciou que na UEFS a comunicação organizacional é incipiente, precisa de melhorias e adequações. Assim, faz-se necessário a criação de debates entre público estudantil, servidores e público externo para que seja possível identificar possíveis falhas e pontos de possíveis melhorias

comunicacionais, pois a comunicação organizacional de uma instituição representa sua identidade e está intimamente atrelada a sua qualidade.

Desse modo, conclui-se que a Universidade Estadual de Feira de Santana precisa tratar a comunicação de maneira estruturada e planejada para que esteja preparada para situações excepcionais as quais, muitas vezes, impõem a execução de suas atividades de maneira integralmente virtual, como no atual momento de pandemia vivenciado pelo mundo.

REFERÊNCIAS

- ALBÉ, Jussania de Fátima. **O site organizacional como estratégia de comunicação**. 2007. 172 f. Tese mestrado em Ciências da Comunicação – Universidade do Vale dos Sinos, São Leopoldo, 2007.
- ALYRIO, Rovigati Danilo. **Métodos e técnicas de pesquisa em administração**. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2009.
- BALDISSERA, Rudimar. Comunicação Organizacional na perspectiva da complexidade. **Organicom**, v. 6, n. 10-11, p. 115-120, 2009.
- BARBOSA, Gabriel Ferreira Duarte. **Comunicação Pública: uma análise sob a perspectiva da comunicação reticular**. 2018. 112 f. Tese de Mestrado em Mídia e Tecnologia – Universidade Julio de Mesquita Filho – UNESP, Bauru, 2018.
- BERNARDES, Cyro. **Teoria Geral das Organizações: os fundamentos da administração integrada**. São Paulo: Atlas, 1988.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 3 ed. São Paulo: Makron Books, 2000.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração Geral e Pública: provas e concursos**. 4 ed. São Paulo: Manole, 2016.
- CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; MIRANDA, Paulo Roberto de Mello. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Organizações & sociedade**, v. 20, n. 66, p. 543-566, 2013.
- DIVAN, L; OLIVEIRA, R. **A pesquisa qualitativa e o paradigma da ciência pós-moderna: uma reflexão epistemológica e metodológica sobre o fazer científico**. Gragoatá, Niterói, n. 25, p. 185-202, 2008.
- FONSECA, Regina Célia Veiga da. **Metodologia do trabalho científico**. 1 ed. Curitiba: IESDE Brasil, 2012.
- FONSECA JUNIOR, Wilson Corrêa da. **A comunicação organizacional: um estudo epistemológico**. 2007. 204 f. Tese doutorado – Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2007.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

- KUNSCH, Margarida M. Krohling. Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas. **Faces da cultura e da comunicação organizacional**, v. 2, p. 169-192, 2006.
- LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- MOREIRA, Angela Maria de Camargo. **Processos de comunicação interna e seus impactos no clima organizacional**: um estudo de caso. 2002. 109 f. Tese de mestrado em Engenharia de Produção – Universidade Federal de Santana Catarina, 2002.
- MOREIRA, Elisabete de Abreu e Lima. **Administração Geral e Pública para concursos**. 4 ed. Salvador: Editora JusPodivm, 2019.
- NASCIMENTO, Viviane do. **As novas tecnologias de informação e comunicação na educação**. 2014. 72 f. Tese de mestrado em Educação – Universidade do Sul de Santa Catarina, 2014.
- OLIVEIRA, Carlos Eduardo Cardoso de. **Universidade e estratégia**: a região como ambiente organizacional: trajetória de expansão da Universidade Estadual de Feira de Santana. Feira de Santana: UEFS Editora, 2017.
- OLIVEIRA, Ricardo Borges. **Comunicação organizacional integrada na Universidade de Brasília**: um estudo de caso. 2015. 183 f. Tese mestrado – Universidade de Brasília, Brasília, 2015.
- PEREIRA, Danilo Moura; SILVA, Gislane Santos. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento. **Cadernos de Ciências Sociais Aplicadas**, v. 10, p. 151-174, 2010.
- SILVA, Sara Marli. **Comunicação Interna e uma Universidade Pública**. 114 f. Tese de mestrado em Administração – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2007.
- PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do Trabalho Científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
- RAMOS, Sílvia Jurema da Silva. **Gestão da comunicação organizacional da Fundação Joaquim Nabuco**: o canal de comunicação *fale conosco*. 2014. 182 f.

Tese mestrado em Gestão Pública – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2014.

RENNÓ, Rodrigo. **Administração Geral para concursos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

RIBEIRO, Maria Eugênia. **Estratégias de comunicação organizacional digital: o estudo de caso da Embrapa**. 2014. 260 f. Tese de mestrado – Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2014.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE FEIRA DE SANTANA. **Resolução CONSEPE 131/2020**. Disponível em:

<<http://www.prograd.uefs.br/arquivos/File/RESOLUCOES/CONSEPE/2020/resolconsepe1312020.pdf>>. Acesso em 10 mai. 2021.

_____. **Assessoria de Comunicação Social – ASCOM**. Disponível em: <<https://www.uefs.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=15>>. Acesso em 10 mai. 2021.

APÊNDICE A – ENTREVISTA ESTRUTURADA

Abaixo consta o roteiro da entrevista, elaborado com base no trabalho de Oliveira (2015) e será direcionado aos servidores do Colegiado de Administração:

Apresentação: o entrevistador se identifica, agradece aos servidores pela atenção e por responder as perguntas e esclarece o objetivo da pesquisa.

Eixo: identificação das ferramentas utilizadas para efetuar a comunicação organizacional da UEFS – Qual/quais ferramenta(s) você utiliza para realizar a comunicação com os estudantes? (entenda ferramenta como sites, plataformas, e-mail, entre outros recursos)

Eixo: características das ferramentas e manuseio –

Você possui facilidade para utilizar as ferramentas comunicacionais? Em caso negativo, quais são as principais dificuldades?

O(s) site(s) utilizado possui canal de resposta para os alunos? Isto é, há espaço para os estudantes entrarem em contato com os servidores da instituição de ensino?

Caso o discente queira se comunicar com os servidores da instituição, como procedem?

Há instabilidade na(s) ferramenta(s)?

O(s) site(s) é (são) de fácil acesso?

O(s) site(s) é(são) de fácil compreensão?

A plataforma Sagres possui espaço para os estudantes entrarem em comunicação com a instituição UEFS?

Eixo: compreendendo a eficiência e a eficácia das ferramentas -

Você acredita que as ferramentas utilizadas pela instituição são suficientes para promover a comunicação durante o período de atividade remota?

Você acha necessário a adoção de nova(s) ferramenta(s) que promova(m) a comunicação entre instituição e alunos? Em caso afirmativo, poderia dar sugestão de quais recursos são necessários?

Abaixo consta o roteiro da entrevista, elaborado com base no trabalho de Oliveira (2015), e que será direcionado a Júlia, diretora da ASCOM:

Apresentação: o entrevistador se identifica, agradece a servidora pela atenção e por responder as perguntas e esclarece o objetivo da pesquisa.

Eixo: identificação das ferramentas utilizadas para efetuar a comunicação organizacional da UEFS – Qual/quais ferramenta(s) você utiliza para estabelecer comunicação com os discentes da Instituição?

Eixo: características competência técnica –

Qual qualificação técnica você possui para a utilização de ferramentas tecnológicas de comunicação organizacional?

Eixo: compreendendo os recursos utilizados

Qual principal objetivo desse(s) recurso(s) que é(são) utilizado(s) para estabelecer comunicação com os estudantes da UEFS?

O site da UEFS possui espaço para que os estudantes entrem em contato com a instituição? Em caso afirmativo, qual procedimento realizam para obter essa comunicação?

Eixo: compreendendo a eficiência e a eficácia das ferramentas -

Você acredita que as ferramentas utilizadas pela instituição são suficientes para promover a comunicação durante o período de atividade remota?

Você acha necessário a adoção de nova(s) ferramenta(s) que promova(m) a comunicação entre instituição e alunos? Em caso afirmativo, poderia dar sugestão de quais recursos são necessários?

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA OS DISCENTES DE ADMINISTRAÇÃO

Dados de controle:

Faixa etária	a) 16-25 b)26-30 c)31-35 d)acima de 35 anos
Sexo	a) feminino b) masculino
Nível de escolaridade atual	a) ensino superior incompleto b) ensino superior completo c) pós-graduação em andamento d) pós-graduação completa
Qual semestre está cursando?	a) 1º b) 2º c) 3º d) 4º e) 5º f) 6º g) 7º h) 8º i) 9º j) 10º
Você possui acesso à internet em casa?	a) sim b) não
Caso possua acesso à internet, qual tipo de dispositivo você utiliza? (aceita mais de uma resposta)	a) celular b) computador c) tablet d) não possuo dispositivo para acesso à internet
Que tipo de internet você mais utiliza?	a) Internet a Cabo ou Wifi ou Rádio - Banda Larga e sem limite para uso de dados b) Internet Móvel - Pacotes de internet que terminam ao fim da franquia de dados (3G/4G) c) Não tenho acesso contínuo à internet nem Banda Larga e nem Móvel d) Outro
Quantas vezes por semana você consegue acesso à internet?	a) 1 vez por semana b) 2 vezes por semana c) 3 vezes por semana d) 4 ou mais vezes por semana e) Raramente (menos de 1 vez por semana) f) Sempre

Percepção das ferramentas de comunicação organizacional para os discentes

Você conhece o site da UEFS?	a) conheço pouco b) conheço razoavelmente c) conheço muito d) não conheço e) outro
Você conhece a plataforma Sagres?	a) conheço pouco b) conheço razoavelmente c) conheço muito d) não conheço e) outro
Com qual frequência você utiliza algum meio tecnológico para se comunicar com a UEFS?	a) 1 vez por semana b) 2 vezes por semana c) 3 vezes por semana d) 4 ou mais vezes por semana

	e) Raramente (menos de 1 vez por semana) f) Sempre
Você acha que os meios de comunicação remotos utilizados pela UEFS são suficientes?	a) as comunicações são insuficientes b) as comunicações são pouco suficientes c) as comunicações são suficientes d) as comunicações são muito suficientes e) indiferente
Qual ferramenta você mais utiliza para estabelecer comunicação com a UEFS?	a) Site b) E-mail c) Plataforma Sagres d) Telefone e) Outro _____

Características das ferramentas de comunicação organizacional na percepção discente

O site da UEFS possui espaço para que os estudantes entrem em contato com a instituição?	a) não sei b) não uso o site c) possui, mas não uso. d) possui e utilizo e) outro
A plataforma Sagres possui espaço para que os estudantes entrem em contato com a instituição?	a) não sei b) não uso a plataforma c) possui, mas não uso. d) possui e utilizo e) outro
Você sente a necessidade de se comunicar por meio de alguma ferramenta web que a UEFS não disponibiliza?	a) não sinto necessidade b) raramente sinto necessidade c) às vezes sinto necessidade d) frequentemente sinto necessidade e) indiferente
Você já encontrou dificuldade em estabelecer comunicação com a Universidade por meio de recursos tecnológicos?	a) nunca encontro dificuldade b) raramente encontro dificuldade c) às vezes encontro dificuldade d) frequentemente encontro dificuldade e) indiferente

Percepção dos alunos sobre a comunicação organizacional durante o período de atividade remota, semestre 2020.1:

Como você considera a comunicação com a UEFS durante esse período de atividade remota?	a) a comunicação é ruim b) a comunicação é razoável c) a comunicação é boa d) a comunicação é excelente
--	--

	e) a comunicação é indiferente
Você encontrou dificuldade em se comunicar com a instituição durante o período de matrícula?	a) não tive dificuldade b) tive pouca dificuldade c) tive dificuldade d) tive bastante dificuldade e) outro
Durante o período de matrícula ou no decorrer do semestre remoto, você se sentiu prejudicado pela dificuldade em se comunicar com a instituição?	a) não me senti prejudicado b) um pouco prejudicado c) eu me senti prejudicado d) eu me senti muito prejudicado e) outro
Você considera que os meios de comunicação utilizados pela UEFS para se comunicar com os discentes durante o semestre 2020.1 são adequados?	a) não adequados b) razoavelmente adequados c) sim, são adequados d) muito adequados e) indiferente
Qual a sua percepção a respeito das ferramentas de comunicação usadas pela UEFS durante o período remoto? (entenda ferramenta como site, Sagres, e-mail...)	a) as ferramentas são ruins b) as ferramentas são razoáveis c) as ferramentas são boas d) as ferramentas são excelentes e) indiferente
Durante este período remoto, a UEFS consegue se comunicar com os estudantes de maneira adequada?	a) não consegue b) consegue razoavelmente c) consegue d) indiferente e) outro