

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

JOÃO CUBAS MARTINS

ANÁLISE DOS INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO INTERNA DO SETOR DE
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

CURITIBA
2013

JOÃO CUBAS MARTINS

ANÁLISE DOS INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO INTERNA DO SETOR DE
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

Projeto Técnico apresentado ao Departamento de Administração Geral e Aplicada do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública

Orientador: Prof^a Danielle Mantovani Lucena da Silva

CURITIBA
2013

RESUMO

O presente trabalho apresenta um estudo sobre os instrumentos utilizados para Comunicação Interna do Setor de Ciências Biológicas da Universidade Federal do Paraná durante o ano de 2013. Buscou-se entender como o trabalho realizado pela Assessoria a Projetos Educacionais e Comunicação – ASPEC interferiu na percepção que o público alvo teve em relação às atividades realizadas no Setor no período entre fevereiro e novembro de 2013. Para tanto, foi utilizada uma pesquisa com enfoque quantitativo envolvendo 84 pessoas, entre professores, servidores técnico-administrativos e alunos dos cursos de graduação e pós-graduação sediados no Setor e que tiveram acesso, no período de fevereiro a novembro de 2013, ao serviço prestado pela ASPEC. Com a aplicação de questionários fechados, buscou-se identificar o envolvimento e o entendimento deste público em relação às notícias veiculadas, periodicidade, tamanho dos textos, assuntos publicados, além de apontar as possíveis falhas e as melhorias a serem identificadas nos processos estudados, por meio de questão aberta à opinião dos envolvidos.

Palavras-chave:

UFPR, Setor de Ciências Biológicas, Comunicação Interna, Comunicação Organizacional.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DO SETOR DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS.....	13
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – PERFIL POR IDADE DOS PESQUISADOS.....	20
GRÁFICO 2 – PERFIL POR ESCOLARIDADE DOS PESQUISADOS.....	21
GRÁFICO 3 – PERFIL POR VÍNCULO COM A UFPR.....	21
GRÁFICO 4 – PERFIL POR TEMPO DE VÍNCULO COM A UFPR.....	22
GRÁFICO 5 – FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS INFORMATIVOS DA ASPEC.....	23
GRÁFICO 6 – CONCORDÂNCIA QUANTO AO INTERESSE COLETIVO DOS INFORMATIVOS PUBLICADAS PELA ASPEC.....	24
GRÁFICO 7 – CONCORDÂNCIA QUANTO AO INTERESSE INDIVIDUAL DOS INFORMATIVOS PUBLICADAS PELA ASPEC.....	24
GRÁFICO 8 – CONCORDÂNCIA QUANTO À LINGUAGEM ADOTADA PELOS TEXTOS PUBLICADOS PELA ASPEC.....	25
GRÁFICO 9 – CONCORDÂNCIA QUANTO AO TAMANHO DOS TEXTOS PUBLICADOS PELA ASPEC.....	26
GRÁFICO 10 – CONCORDÂNCIA QUANTO AO ELEMENTOS GRÁFICOS UTI- LIZADOS PELA ASPEC.....	26
GRÁFICO 11 – PREFERÊNCIA DE LEITURA DO INFORMATIVO ELETRÔNICO BIONEWS.....	27
GRÁFICO 12 – PREFERÊNCIA DE LEITURA DO JORNAL MURAL BIOHOJE.....	28
GRÁFICO 13 – SUGESTÃO DE ASSUNTOS PARA OS PRÓXIMOS INFOR- MATIVOS.....	29

LISTA DE SIGLAS

UFPR	Universidade Federal do Paraná
SCB	Setor de Ciências Biológicas
ASPEC	Assessoria a Projetos Educacionais e de Comunicação
PROEV	Unidade de Projetos Especiais e de Vídeo

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA.....	1
1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO.....	3
1.3 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO.....	3
2. REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA	5
2.1 COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES.....	5
2.1.1 CULTURA E INFORMAÇÃO.....	6
2.1.2 BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO.....	7
2.2 PLANO DE PESQUISA SOBRE COMUNICAÇÃO.....	9
2.2.1 ETAPAS DA PESQUISA.....	9
3. METODOLOGIA	11
4. A ORGANIZAÇÃO	12
4.1 DESCRIÇÃO GERAL:.....	12
4.1.1 UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ.....	12
4.1.2 O SETOR DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS.....	13
4.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	14
5. PROPOSTA	16
5.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA.....	16
5.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	18
5.3 RECURSOS.....	19
5.4 RESULTADOS.....	19
5.4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS.....	19
5.4.2 FREQUÊNCIA DE LEITURA E CONCORDÂNCIA COM OS ASSUNTOS ABORDADOS.....	22
5.4.3 PREFERÊNCIA NO MODO DE LEITURA DOS INFORMATIVOS.....	26
5.4.4 SUGESTÕES DE ASSUNTOS E OPINIÕES ABERTAS.....	28
5.5 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS.....	29
6. CONCLUSÃO	30
REFERÊNCIAS	32
APÊNDICES	34

1. INTRODUÇÃO

1.1 Apresentação/Problemática

O Setor de Ciências Biológicas da Universidade Federal do Paraná é composto pela Direção do Setor, dez Departamentos Acadêmicos, três cursos de graduação e onze programas de pós-graduação, em nível de mestrado e doutorado.

Pela sua opulência científica, o Setor de Biológicas tem sua relevância histórica inquestionada, mas não consegue ter o mesmo reconhecimento em relação à sua relevância na atualidade, justamente pela fragmentação de sua imagem, tanto a nível interno quanto externo. É nessa perspectiva que se inseriu, no segundo semestre de 2012, a proposição de uma unidade de assessoria de comunicação, cuja atuação seria permeada por uma perspectiva coletiva e estratégica para o Setor. Para tanto, a nova unidade se aliaria à experiência do desenvolvimento de projetos educacionais e comunicacionais nos mais de dez anos de atuação da Unidade de Projetos Especiais e Vídeo – PROEV, que consistiu neste período na produção de material didático (especialmente audiovisual) voltado à popularização da ciência.

Na época, os problemas detectados foram: a necessidade de melhoria da comunicação intra-setorial e interdepartamental e com as Coordenações, além da falta de organização das informações, como as de procedimentos de registro e divulgação de informações relevantes. Devidamente discutidas e planejadas, tais ações poderiam promover uma mudança significativa na cultura comunicacional do Setor.

Constatou-se ainda a necessidade de se criar um canal melhor de comunicação entre o Setor e a Assessoria de Imprensa da UFPR e também a comunidade externa. Devido ao fato das informações sobre os relevantes trabalhos ficarem pulverizadas entre os docentes e técnicos responsáveis, muitas vezes as pesquisas e os resultados não eram satisfatoriamente divulgados. Evidentemente isso era decorrência de uma falha da própria instituição, e não dos servidores alocados no Setor, uma vez que estes não têm obrigação de dominar ritos e procedimentos relacionados a áreas diversas de sua formação e interesse, como é o

caso da de Comunicação Social. Ações relativamente simples e pensadas de forma global poderiam favorecer drasticamente uma melhor comunicabilidade.

Neste contexto, foi proposta a alteração e incremento dos serviços prestados pela PROEV, que possibilitaria a criação da ASPEC – Assessoria a Projetos Educacionais e Comunicação, que teve início efeito no dia 01 de fevereiro de 2013, com a participação de uma servidora remanescente da unidade PROEV, e dois servidores técnico-administrativos lotados no SCB e que foram realocados, em função do perfil de formação compatível com a proposta. Há também a contribuição de alunos bolsistas nas áreas de jornalismo, design gráfico e design de produto.

No que tange à comunicação institucional, objeto deste trabalho, foram propostas dez ações que nortearam o trabalho realizado. Dentre estas ações, se destacou a implementação da Newsletter Bionews, que, enviada semanalmente aos emails dos professores, técnicos e alunos traz informações sobre os eventos, seminários e avisos importantes, além de trazer trabalhos de destaque na área de extensão e premiação em eventos de cunho educacional. Além desta, o jornal mural Biohoje traz com periodicidade mensal o perfil de um determinado servidor, uma seção com a apresentação de uma unidade de trabalho (museu, biotério, administração, entre outros), além de espaço para discussão sobre inovações científicas propostas pelos profissionais pesquisadores do Setor. Todas as entrevistas com os profissionais para a elaboração das reportagens são gravadas, para que o material se torne um registro histórico permanente para a elaboração de publicações referentes ao SCB, em complemento ao histórico realizado atualmente para comemorar os 75 anos das Ciências Biológicas na UFPR. O website do setor contou com uma nova roupagem e nova disposição do conteúdo, no qual a equipe auxiliou a unidade de informática na elaboração dos textos e material gráfico. Neste período, ainda foi produzido um vídeo de caráter institucional, a contribuição na elaboração de material gráfico para apoio às campanhas de conservação do jardim do SCB, pelo uso correto do estacionamento do Setor e na elaboração do evento comemorativo de lançamento do livro sobre os 75 anos, que ocorreu em dezembro de 2013.

1.2 Objetivo geral do trabalho

Avaliar e verificar a aceitação das ações de comunicação interna no âmbito do Setor de Ciências Biológicas da UFPR.

Objetivos específicos do trabalho

Verificar as necessidades de melhoria nos trabalhos realizados de divulgação das atividades, dos servidores e dos alunos do Setor de Ciências Biológicas.

Analisar a recepção dos produtos propostos pela ASPEC.

Aprimorar as ações já realizadas e propor novas, de modo a integrar, padronizar e promover uma cultura organizacional mais integrada e participativa.

1.3 Justificativas do objetivo

A viabilidade deste projeto é justificada pela implementação da Assessoria a Projetos Educacionais e Comunicação – ASPEC, que reflete a necessidade da organização como a UFPR, em razão do seu tamanho e complexidade, se dividir e se setorizar em unidades específicas para o desenvolvimento de suas atividades, como reflete também a própria existência do Setor de Ciências Biológicas.

Como uma instituição pública, todas as atividades de ensino, pesquisa e extensão realizados pelo Setor de Ciências Biológicas são uma prestação de serviços à sociedade. Portanto, a divulgação destes projetos é uma forma de prestar contas dos investimentos gastos na consecução de laboratórios, salas de aula, participação em eventos, capacitação, visitas de profissionais de outros órgãos ou de outros países, entre outros. Mensurar o grau desta comunicação é importante para que a unidade possa contribuir de melhor maneira na divulgação e integração destas ações.

A comunicação interna, como ferramenta estratégica, facilita a tomada de decisão do gestor, uma vez que, com o conhecimento da realidade setorial por meio

dos informativos e das campanhas produzidas, a imagem do Setor se fortalece. Com o conhecimento das necessidades e do que já é produzido, abre-se espaço para a proposição de soluções às demandas que envolvam toda a comunidade nas áreas didáticas, extensionistas, científicas e administrativas.

Os meios de comunicação interna, no contexto do SCB, ainda propiciam que alunos, professores e técnicos conheçam as atividades realizadas por seus pares e os projetos desenvolvidos nas mais diversas áreas do conhecimento. Por exemplo, um aluno do Curso de Graduação em Biologia conhecerá os eventos e os projetos de pesquisa de alunos de Educação Física ou Biomedicina. Ou ainda, um secretário administrativo conhecerá o trabalho de um laboratório de pesquisa liderado por um docente de fora do seu departamento. Um Setor que conhece os seus integrantes num todo, ou que pelo menos tenha uma ideia geral de sua identidade, poderá ser mais integrado e participativo nas discussões de interesse geral.

Após nove meses de atividades realizadas, uma pesquisa junto ao público alvo é necessária para verificar se a recepção e a aceitação condizem com a proposta feita inicialmente. Além disso, é necessário verificar se houve aumento percebido na divulgação dos projetos e das pesquisas desenvolvidas. O diagnóstico apontará ainda as áreas que carecem de divulgação ou ainda não foram exploradas pelo trabalho da ASPEC.

Com o diagnóstico das melhorias a serem realizadas, o presente projeto pode ser aplicado em outras unidades da UFPR que tenham a mesma demanda, guardadas a particularidade e atividade-fim de cada uma.

Por tratar-se de uma unidade relativamente nova, os resultados obtidos resultarão numa auto-análise necessária, que contribuirá para a direção das novas ações, e adequação dos atuais produtos desenvolvidos pela ASPEC.

2. REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

2.1 Comunicação nas organizações

Merleau-Ponty (apud KUNSCH, 2009) define a comunicação como um sentimento de partilha, uma construção com o outro de um entendimento comum sobre algo. Neste conceito, a linguagem torna-se o plano no qual a zona de encontro pode ser desenhada mediante o diálogo, mesmo que as consciências discordem do enunciado uma da outra.

Chiavenatto (2010) reforça essa percepção ao considerar as pessoas como recursos, capazes de produzir habilidades específicas, conhecimentos, motivação no trabalho e comunicabilidade, etc. Estas habilidades são influenciadas pela proatividade, sociabilidade e atendimento aos desejos pessoais.

Kunsch (2009) lembra que a pluralidade de opiniões dentro das organizações, se reflete na escolha da expressão cooperação ao invés de consenso, quanto se fala em comunicação nas organizações. Para a autora, é factível uma cultura na qual não se busque a diminuição dos conflitos por mera transmissão de informações, mas sim da existência deles, da importância de se romper o isolamento individual e realizar algo em comum.

Outro aspecto que vai além da individualidade a ser debatido no contexto da comunicação e da cultura é o papel das universidades dentro da burocracia estatal. Saraiva (2002) afirma que a complexidade que advém dos parâmetros internos dá ao critério político a tarefa de conseguir o consenso para o alcance dos objetivos organizacionais. Além de ser um centro disseminador do conhecimento no ensino de graduação e pós-graduação, a Universidade possui a faceta social por meio dos projetos desenvolvidos junto à comunidade onde está inserida. Estas variáveis estão inseridas numa questão política, pois, colocada numa política pública de evidência como a educação, a Universidade se fragmenta em grupos de interesses, que formam numa rede complexa, gerando a cultura fragmentada que caracteriza este tipo de instituição.

De acordo com Kanaane e outros (2010), a comunicação no serviço público é ferramenta de gestão que contribui para o processo de inter-relação profissional. Porém, o gestor pode influenciar na construção desta comunicação na maneira de

lidar com as situações e com os colegas, devendo escutar, mostrar interesse e expressar simpatia com soluções novas que podem contribuir com a instituição.

Sendo assim, a comunicação interna nas universidades tem o desafio de integrar uma cultura organizacional aberta ao diálogo com a comunidade a um conflito interno de poder pela relevância da área do conhecimento de atuação, que gera a fragmentação discutida por Saraiva (2002). Neste contexto, o conceito de redundância proposto por Paz (2006) pode justificar o uso da comunicação interna como fator intergrador na Universidade. Segundo a autora, ao usar este recurso, a fonte do conhecimento transmite a informação em pequenas parcelas ao invés de uma só vez e em repetidas vezes, até que com o tempo, se aumente a probabilidade do destinatário assimilar a parcela de conhecimento compartilhado.

O envio de informativos que, apesar de serem de assuntos diferentes entre si, tem uma mesma abordagem, identidade gráfica e formatação, pode ser um fator de sucesso na transmissão do conhecimento produzido nas universidades, além de fator de reconhecimento das habilidades e da produção científica, cultural e comunicacional de alunos, professores e técnico-administrativos, que encontram respaldo e valorização na divulgação de seus eventos; além de servir como ferramenta do gestor para conhecimento e integração com a equipe.

2.1.1 Cultura e informação

Marchiori (2008) traz a realidade momentânea vivida pela instituição como fator determinante no sucesso da comunicação. Segundo a autora, o conhecimento sobre a cultura de uma instituição prescinde o acompanhamento permanente da organização. Não é possível imaginarmos uma realidade: a cultura é essa realidade. Deste modo, as criações de uma unidade com a participação de servidores que já acompanham a rotina, entendem o funcionamento administrativo e convivem com as fontes dos assuntos explorados, é um fator que pode facilitar as ações de comunicação. Além disso, a análise do trabalho feita pelos participantes que foram leitores ou assuntos das reportagens, vídeos e campanhas produzidos reforça a identidade e o conceito da comunicação como via de mão-dupla, sem abrir mão do *feedback* quando necessário.

Desta maneira, a pesquisa de aceitação dos informativos surge como oportunidade de feedback de maneira formal. De acordo com Chiavenato (2010),

cada indivíduo interpreta e codifica as mensagens de forma diferenciada. Deste modo, sempre podem ocorrer problemas de transformação da comunicação, os quais se materializam de três formas: na omissão, na distorção e na sobrecarga. Por esta razão, nas pesquisas a serem realizadas, os aspectos de formatação, tamanhos dos textos e assuntos abordados serão contemplados de modo a verificar se há problemas de distorção nesta comunicação.

Choo (2008) reforça a percepção individual como determinante no sucesso de determinada ação comunicacional. De acordo com o autor, como a informação é construída na mente do indivíduo, sua utilização prescinde de uma análise sobre como o ator humano reconhece a necessidade de se obter a informação como a satisfação de um desejo. Deste modo, reforça-se a ideia de que um texto conciso, atraente e com linguagem clara consiga ser entendível pelo maior número de pessoas possível. Como muitos dos assuntos produzidos na universidade são de natureza técnico-científica, o desafio é trazer um texto simples e objetivo, com o desafio de trazer informações simples num espaço reduzido para o público leigo.

Uma cultura integrada e com espaço para o diálogo são fundamentais para a consecução da comunicação organizacional. Segundo Kunsch (2009), para fazer esta comunicação fluir, é necessário criar uma consciência comunicativa, só possível num ambiente de transparência, confiança e estímulo à cooperação.

O recebimento das informações faz com que a comunidade redistribua a informação, ampliando a participação, o engajamento e a capacidade de ação da organização. Além disto, a aplicação da pesquisa de satisfação é uma forma de fazer com que a comunidade setorial possa participar ativamente nos rumos da comunicação interna, trazendo as necessidades e reafirmando as práticas que contribuem com a integração.

Ashkanasy (APUD Marchori, 2008) entende que a organização, assim como as pessoas, são mutáveis. Ninguém permanece inalterado sem visualizar novos processos, novos desafios, novas conquistas, isso faz parte da natureza humana. Se a organização é um processo também humano, não há como dissociarmos desta realidade. É preciso sim, encontrar formas para seu entendimento e sua justificativa.

2.1.2 Barreiras na comunicação

De acordo com Kunsch (2009) os estudos sobre a comunicação organizacional têm origem no Brasil nos anos 1980, com a abertura política e a

criação de linhas de pesquisa sobre o assunto, que propiciaram crescimento da produção científica. Nas duas últimas décadas, os estudos têm considerado o fator do contexto, do significado e da ambigüidade, que influenciam nas barreiras a uma comunicação mais eficaz.

A autora aponta três tipos de barreiras específicas, que são:

- a) Administrativas, burocráticas, decorrentes da forma como a organização atua e processa a informação;
- b) Excesso de informação, que são apresentadas de diversas formas que pode provocar desvios da compreensão e interpretação dos resultados;
- c) Comunicações incompletas ou parciais, derivadas da não confiabilidade da fonte, diferença de status e problemas de formato, entre outros.

Matias-Pereira (2010) aponta ainda que a administração pública tende a reagir de forma lenta e insatisfatória às mudanças que acontecem à sua volta. A falta de uma dinâmica intra-organizacional contribui para que a instituição apenas acomode uma parte dos interesses, em detrimento à inovação e ao diálogo.

Em consequência dos fatores descritos e das barreiras à comunicação, muitos ruídos ocorrem dentro do ambiente de trabalho, o que pode comprometer o convívio entre a comunidade interna. Uma das formas mais comuns é a chamada “Rádio Peão”, na qual os rumores passam de um funcionário para outro distorcendo a informação original.

Pimenta (2004) vê algumas vantagens na observação da Rádio Peão. Mais do que apenas uma extensão de fofocas entre vizinhos, a autora considera a sua utilidade para compreender a relação entre as pessoas e as implicações de um determinado acontecimento. Por exemplo, quando a divulgação de uma mudança de sede da empresa, pode-se verificar como está a repercussão deste fato.

O cuidado com este tipo de análise deve ser o de que sempre se forneça informações verdadeiras à comunidade. Deste modo, evita-se fazer da rádio peão apenas um instrumento de fofoca e especulação. De acordo com Pimenta (2004), estas informações precisam obedecer a uma coerência de discurso, para fazer-se identidade e criar-se uma cultura na organização.

É importante que a comunidade tenha ideia e discuta sobre suas limitações e deficiências na área de gestão e nos serviços prestados ao cidadão. No caso das universidades, a prestação dos serviços se volta na qualidade da pesquisa, do ensino, da extensão, além do apoio administrativo prestado pelos servidores. De

acordo com Matias-Pereira (2010), as organizações públicas devem conhecer bem os usuários dos seus serviços, comunicar suas iniciativas aos servidores e usuários, além de realizar pesquisas, para buscar novas experiências. Nesse sentido, a implantação de informativos e a pesquisa correta sobre sua utilização são ferramentas de grande importância, para que o discurso que aparece nas conversas informais possa refletir o aprimoramento da prestação do serviço como um todo.

2.2 Plano de pesquisa sobre comunicação

Machado e outros (2012) reforçam a necessidade da mudança organizacional para poder receber novos projetos e a avaliação sobre eles. De acordo com os autores, a avaliação interna aponta forças e fraquezas, e torna-se de suma importância para a organização. Desta maneira, o questionário aparece como um método de se obter uma informação específica de um problema definido. De acordo com Siqueira (2005), um bom questionário deve obedecer aos seguintes princípios:

1. Formular somente as perguntas necessárias;
2. Ser tão fácil de responder quanto possível;
3. As perguntas devem ser específicas para evitar generalizações
4. Uma ordem lógica deve ser seguida: primeiro as de informação básica, depois, as que classificam os dados, e por fim, as perguntas que desejem informação de classificação.
5. A aparência e o layout são muito importantes
6. Antes de ser adotado, o questionário deve ser testado em alguns modelos.

2.2.1 Etapas da pesquisa

Churchill Jr. e Peter (2003) trazem um esquema no qual seis etapas devem ser seguidas para que a pesquisa possa ser aplicada com sucesso. Para os autores, é necessário formular um problema, desenhar um projeto de pesquisa, coletar dados, analisá-los e interpretá-los, e por fim, preparar o relatório de pesquisa.

A formulação do problema envolve alguém na organização que requeira informações sobre determinado assunto. No planejamento, é necessário escolher

entre as diversas formas de pesquisa, aquela que melhor se aplica à realidade estudada.

Sobral e Peci (2008) trazem a ideia de que a pesquisa descritiva oportuniza amostras significativas e que, neste caso, a aplicação de questionários é pertinente, pois exporá as características deste público. No caso, a recepção será testada com o questionário proposto, e conseqüentemente, o perfil dos leitores dos informativos permitirá adequar o material de maneira a contemplar com mais eficiência este público. Churchill Jr. e Peter (2003) reforçam esta ideia quando afirma que os resultados da pesquisa descritiva podem tornar-se objeto de pesquisa mais completa.

Na coleta de dados, um método apontado por Mattar (2008) que pode facilitar por sua praticidade é o dos questionários autopreenchidos. Nesta modalidade, as perguntas são respondidas diretamente pelos pesquisados, não havendo a figura do pesquisador. As formas de enviar e receber de volta o questionário podem envolver a internet, que é uma forma fácil de acessar pelo respondente, principalmente pela resposta rápida e pelo baixo custo para sua execução.

Mattar (2008) aponta diversas vantagens para a aplicação de perguntas fechadas, nas quais o respondente escolhe entre as alternativas dispostas, aquela que melhor traduz a sua opinião. De acordo com o autor, a pesquisas com respostas fechadas:

1. São fáceis para aplicar, processar e analisar;
2. Os respondentes consideram essas perguntas fáceis e rápidas de se responder;
3. Apresentam pouca possibilidade de erros.

A análise e interpretação dos dados da pesquisa serão realizados por meio de sua tabulação. A ferramenta Google Docs torna-se interessante, pois gera um arquivo onde todos os dados já se encontram tabulados numa planilha, e um simples filtro aplicado no programa Microsoft Excel ou similar já separam os dados fechados de determinada pergunta, por exemplo. Mais uma vez o fator tempo é beneficiado com a escolha de uma pesquisa de natureza eletrônica.

Churchill Jr. e Peter (2003) refletem de maneira interessante sobre o relatório de pesquisa. Ela deve ser inteligível o máximo possível. Caso contrário, ela

não cumpre o objetivo básico: ser uma ferramenta de tomada de decisão por parte do gestor.

Por fim, Nassar (2005) sintetiza a importância da pesquisa no contexto da comunicação interna. Segundo o autor, a pesquisa de opinião tem um papel fundamental no desenvolvimento do trabalho, pois é o meio para a realização do diagnóstico e direcionamento do trabalho organizacional. Com a valorização da opinião pública, são concebidos os canais e os instrumentos de comunicação. Deste modo, pode-se dizer que, com a participação efetiva da comunidade por meio da pesquisa, a unidade de comunicação poderá produzir melhor e refletir o real pensamento da coletividade, em busca de uma cultura integrada e participativa.

3. METODOLOGIA

A amostra, de acordo com Mattar (2008) precisa ser representativa da população estudada. Por esta razão, a pesquisa será disponibilizada para os cerca de 350 servidores do Setor de Ciências Biológicas e para os cerca de 600 estudantes dos cursos de Biologia e Biomedicina, que receberam os informativos no período de fevereiro a outubro de 2013, dos quais a amostra será coletada por adesão. Escolheu-se este público pois, para os demais cursos com aulas no Setor, e os programas de pós-graduação passaram a receber os informativos em período recente à elaboração deste trabalho, o que inviabilizaria uma percepção mais objetiva na análise.

Para facilitar o acesso, a pesquisa foi disponibilizada via internet (email e redes sociais) para os participantes acessarem e responderem as questões no menor tempo possível. O questionário foi composto de nove questões de escala nominal, cinco questões com a escala Likert (com opções que medem a escala de favorabilidade/desfavorabilidade ou frequência), e duas questões abertas, uma com espaço para sugestão dos entrevistados e outra que solicita o email do respondente, caso ele não receba os informativos nesta modalidade.

Para adesão dos envolvidos, foram distribuídos cartazes nos espaços do Setor de Ciências Biológicas com significativo movimento de pessoas. Em complemento, emails foram encaminhados com o link de acesso ao Google Docs e o

formulário de participação. Os links ficaram disponíveis também no portal do SCB, no site www.bio.ufpr.br. As questões sejam aplicadas na segunda quinzena do mês de novembro de 2013, e que os resultados foram colhidos no mês de dezembro de 2013.

4. A ORGANIZAÇÃO

4.1 Descrição geral:

4.1.1 Universidade Federal do Paraná

A Universidade Federal do Paraná, fundada em 19 de dezembro de 1912, é considerada a universidade mais antiga do país. Os primeiros cursos da instituição, inicialmente particular, foram Ciências Jurídicas e Sociais; Engenharia; Medicina e Cirurgia; Comércio; Odontologia; Farmácia e Obstetrícia. No ano de 1950, a Universidade passou a se chamar Universidade Federal do Paraná, passando a ser pública e vinculada ao governo federal. Desde sua fundação, sempre primou pela qualidade e assim tornou-se referência entre as instituições de ensino do Brasil.

A UFPR é organizada através de Setores com seus respectivos Departamentos. Os setores são unidades cuja função é executar, coordenar e fiscalizar as unidades didático-pedagógicas e de pesquisa das áreas de conhecimento. Já os departamentos são as unidades administrativas diretamente ligadas aos cursos. Os departamentos e professores a eles vinculados podem atender a mais de um curso. Cada departamento é responsável por atender às necessidades dos cursos de graduação e pós-graduação relativas à grade horária, disciplinas ofertadas, laboratórios, etc.

Missão

Fomentar, construir e disseminar o conhecimento, contribuindo para a formação do cidadão e desenvolvimento humano sustentável.

Princípios

- Universidade pública, gratuita, de qualidade e comprometida socialmente.
- Indissociabilidade entre Ensino, Pesquisa e Extensão
- Liberdade na construção e autonomia na disseminação do conhecimento.
- Respeito a todas as instâncias da sociedade organizada.

Valores

- Comprometimento com a construção do saber e formação de profissionais competentes e compromissados socialmente.
- Ambiente pluralista, onde o debate público é instrumento da convivência democrática.
- Preservação e disseminação da cultura brasileira.
- Proposição de políticas públicas.
- Comprometimento da comunidade universitária com a Instituição.
- Gestão participativa, dinâmica e transparente comprometida com melhores condições de trabalho e qualidade de vida.
- Eficiência, eficácia e efetividade no desenvolvimento das atividades institucionais.
- Isonomia no tratamento dispensado às Unidades da Instituição.
- Respeito aos critérios institucionais usados na alocação interna de recursos.
- Cultura de planejamento e avaliação contínua da vida universitária.

4.1.2 Setor de Ciências Biológicas da UFPR

O Setor de Ciências Biológicas da Universidade Federal do Paraná é formado por uma estrutura que engloba 10 departamentos (Botânica, Zoologia, Bioquímica e Biologia Molecular, Biologia Celular, Anatomia, Patologia Básica, Fisiologia, Farmacologia, Genética e Educação Física), 11 programas de pós-graduação (Ecologia e Conservação, Entomologia, Botânica, Zoologia, Bioquímica, Biologia Celular, Educação Física, Farmacologia, Fisiologia, Microbiologia,

Parasitologia e Patologia, Genética) e três coordenações de curso (Ciências Biológicas, Biomedicina e Educação Física). A partir de 2014, abrigará também o curso de Fisioterapia. O Setor oferta aulas ainda para mais 16 cursos de graduação da UFPR nas áreas de saúde, ciências agrárias, humanas e tecnológicas.

Somam-se a esta estrutura o Centro de Microscopia Eletrônica, o Centro de Educação Física e Desportos, o Biotério, os Museus de Ciências Naturais e de Anatomia e as unidades administrativas Laboratório de Informática, Administração Predial e Manutenção, Seção de Orçamento, Seção de Almojarifado e Patrimônio e a ASPEC.

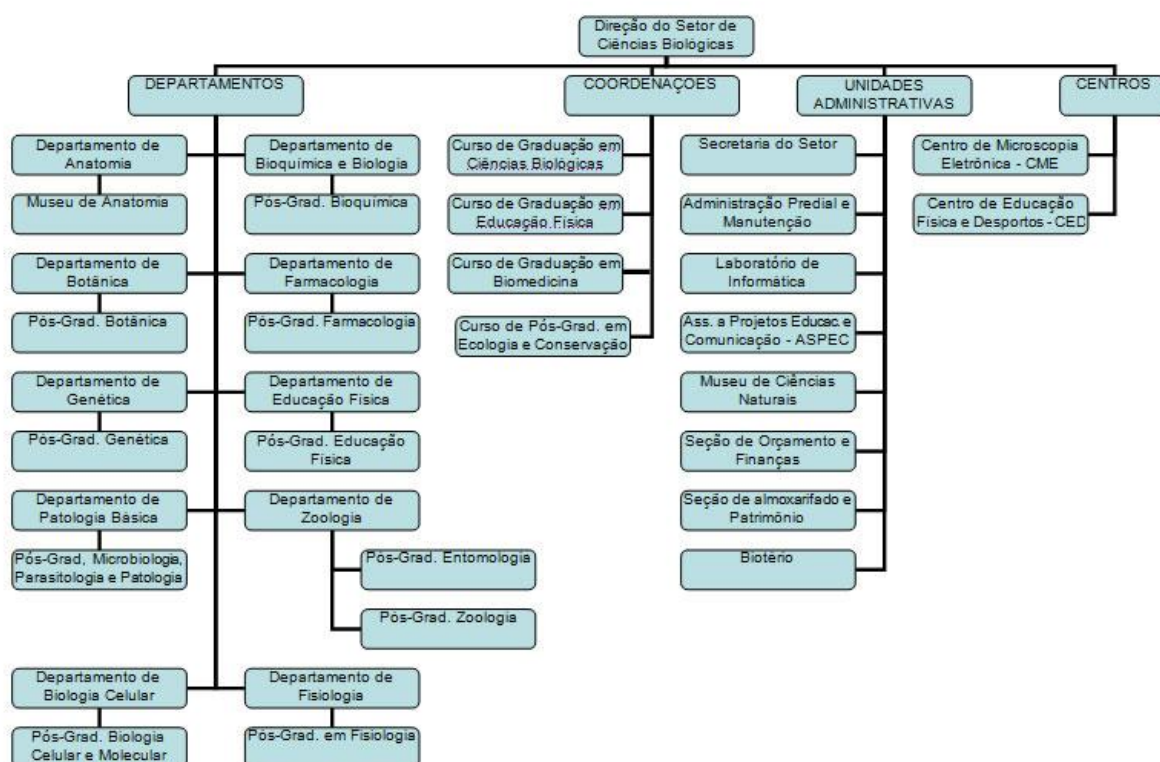


FIGURA 1 – ORGANOGRAMA DO SETOR DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS. FONTE – www.bio.ufpr.br, acessado em 14/10/2013.

4.2 - Diagnóstico da situação-problema

Profissionais de diversas áreas exercem suas atividades no Setor de Ciências Biológicas, com suas individualidades, crenças e convicções. Neste contexto, a elaboração de uma comunicação integrada surge, não para criar uma zona consensual, afinal conceitos como o uso de animais em experimentos e a

conservação de espécies são, por exemplo, conflitantes e opostos. Porém, o conhecimento mais detalhado sobre a área do conhecimento de cada um propicia o reconhecimento da importância da sua atividade e um ambiente onde a produção possa ser discutida sem que haja uma conclusão sobre o assunto.

Verifica-se no SCB, certo isolamento dos Departamentos nos seus nichos de ensino, pesquisa e extensão. Este é um desafio a ser combatido com as ações de comunicação. Afinal, é mais fácil que recursos, divulgação e relevância possam ser obtidos por meio da união do que de iniciativas isoladas. Um exemplo de que uma ação conjunta pode contribuir no crescimento de todo o setor é o fato de que, com uma proposta integrada, o SCB tem conseguido ampliar as verbas de pesquisa em relação a períodos anteriores, onde cada departamento fazia sua demanda e não tinha força para pleitear a verba em órgãos superiores.

A existência da Biolista (um grupo de email formado por todos os servidores técnicos e docentes do setor) talvez seja o melhor exemplo do uso inadequado na comunicação interna dentro do SCB. Como todos têm acesso ao envio e recebimento, grande parte da comunidade se manifesta, nem sempre de maneira adequada, sobre os mais diversos assuntos, que vão desde a divulgação de uma defesa de tese, evento, até a percepção pessoal sobre da administração da universidade ou da associação de moradores do bairro que abriga o Campus Centro Politécnico. A criação do Bionews visa, em médio prazo, diminuir o tráfego destas mensagens, pois muitas vezes o assunto pode ser tratado de maneira adequada dentro dos meios ofertados – site, mural, newsletter. Porém, não se pensa num primeiro momento na extinção desta lista, uma vez que é muitas vezes, o canal mais rápido de manifestação da comunidade. Um exemplo é a questão do ataque de cães abandonados a um professor do SCB. Após o envio à Biolista de uma mensagem deste docente sobre o ocorrido e de uma série de opiniões diversas sobre o que fazer com os animais, foi elaborada uma reportagem pela ASPEC divulgando orientações de uma médica veterinária sobre o assunto, trazendo de maneira clara à discussão de um assunto que não estava sendo conduzido de maneira sensata.

Para verificar se a implantação dos informativos tem trazido de forma sensata e correta as informações para a comunidade setorial, propôs-se uma pesquisa junto à mesma. A aplicação dos questionários aconteceu entre os dias 21 de novembro e 3 de dezembro de 2013. Durante o mês de dezembro, os dados

foram tabelados, e as eventuais correções dos instrumentos serão propostas para a Direção do Setor no mês de fevereiro de 2014.

5. PROPOSTA

5.1 Desenvolvimento da proposta

A ideia da pesquisa surgiu da necessidade da ASPEC verificar se estava atendendo os objetivos propostos quando da sua criação. Como um projeto de gestão pública, a pesquisa foi uma forma de prestar contas à comunidade setorial e à Direção do Setor de Ciências Biológicas do investimento realizado em espaço físico, equipamentos e pessoal destinado para a consecução das atividades.

Com esta proposta, foi realizada uma reunião com o Diretor do SCB, Prof. Luis Claudio Fernandes, no mês de setembro de 2013, para expor a ideia da pesquisa e o uso dos resultados obtidos como base para o planejamento da unidade nos próximos anos. Com a devida autorização, a pesquisa começou a ser elaborada.

Malhotra (2006) afirma que as informações disponíveis nas pesquisas devem ter uma utilização satisfatória, caso contrário, devem ser eliminadas. Por este motivo, em conversas e aplicações informais com os integrantes da ASPEC, verificou-se qual o tipo de abordagem e que tipo de perguntas contemplaria de forma mais completa as respostas, positivas ou não, esperadas para análise.

Sobre as metodologias de pesquisa, Malhotra (2006) traz a ideia de que é um princípio fundamental da pesquisa considerar as pesquisas qualitativa e quantitativa como complementares, e não excludentes. Deste modo, a pesquisa de satisfação contou com perguntas de caráter quantitativo e um espaço para dados não-estruturados, onde o respondente poderia colocar sua opinião de forma mais completa.

Deste modo, o questionário foi estruturado da seguinte forma:

1. As primeiras cinco perguntas definiam o perfil do respondente. Nelas deviam ser especificadas a faixa etária, sexo, tipo de vínculo com a UFPR (se docente, servidor técnico-administrativo, aluno de graduação ou de pós-graduação), tempo do vínculo e grau de escolaridade;

2. As seis perguntas seguintes foram dispostas numa escala de freqüência e satisfação na leitura dos informativos *Bionews* e *Biohoje*, no momento as principais atividades da ASPEC. Nesta parte da pesquisa, foi utilizada a escala de Likert em atribuições que iam do nunca ao sempre (quanto à freqüência) e do discordo plenamente ao concordo plenamente (quanto à satisfação na leitura e interesse nos assuntos abordados);
3. Duas perguntas versaram sobre o modo de leitura dos informativos (se havia preferência pelo formato digital, impresso, ambos ou se não se lia nenhum deles);
4. Por fim, outras duas perguntas davam ao respondente a oportunidade de sugerir assuntos a serem abordados nas próximas edições dos informativos da ASPEC. Numa delas havia uma listagem (feita com base nas discussões da equipe) onde se podia assinalar mais de uma opção. Na outra, havia um espaço para que se pudesse expressar a opinião geral sobre o boletim, o mural e demais sugestões que não estivessem elencadas na pergunta anterior.

De acordo com Malhotra (2006), a escala Likert exige que os entrevistados indiquem um grau de concordância ou discordância com cada uma de uma série de afirmações, que possuem um escore numérico e que vão geralmente numa escala de um (desfavorável) a cinco (desfavorável). A média ponderada com a aplicação destes pesos mostrará se o público concorda ou não ao que foi proposto na pergunta. Ainda de acordo com o autor, a vantagem da escala Likert é que ela é fácil de aplicar e de rápido entendimento, o que facilita a sua aplicação na internet, por exemplo.

A pesquisa foi disponibilizada via internet, o que facilitou ao usuário a sua visualização e conseqüente resposta de forma mais rápida, o que trouxe atratividade ao questionário. As respostas encaminhadas via rede também oferecem rapidez no envio dos dados, o que facilita a análise e retorno das respostas num tempo menor.

5.2 Plano de implantação

Malhotra (2006) afirma que certos fatores ambientais essenciais que são relativos ao problema devem ser analisados antes de se aplicar a pesquisa. No caso da pesquisa de satisfação da ASPEC, o período de aplicação sofreu influência pela eleição para Diretor e Vice do Setor de Ciências Biológicas, que ocorreu no dia 07 de novembro de 2013. Fazer uma campanha de divulgação da pesquisa em meio ao debate eleitoral poderia criar um clima de conflito de interesses, uma vez que a unidade é vinculada à Direção do Setor e os atuais ocupantes eram candidatos à reeleição. Apesar da linha editorial da ASPEC pautar-se pela isenção, independente da posição política dos sujeitos envolvidos nas notícias publicadas, optou-se por esperar o pleito para aplicar os questionários, que já estavam prontos desde o mês de outubro de 2013.

Sendo assim, no período entre 18 e 20 de novembro foram realizados os testes da pesquisa com servidores técnico-administrativos, onde foi possível verificar falhas no envio dos dados e na estrutura das perguntas. A partir do dia 21, iniciou-se uma campanha de divulgação, que consistiu na elaboração de cartazes tamanho A4, que foram distribuídos nos principais corredores de acesso do Setor de Ciências Biológicas e a disponibilização do link no site do SCB e na rede social Facebook, para atingir de forma mais rápida o público-alvo.

Nas edições do Boletim Eletrônico Bionews dos dias 26/11 e 03/12 foram elaboradas notas que anunciavam e enfatizavam a importância da resposta à pesquisa de satisfação, juntamente com o link de acesso. Como o boletim é encaminhado via email para toda a comunidade de alunos, docentes e técnicos, foi um reforço na divulgação que permitiu um aumento considerável das respostas obtidas.

Com o monitoramento constante das respostas foi possível verificar o perfil que tinha menos adesão durante o período de pesquisa. Por isso, foi importante solicitar qual o perfil do entrevistado, para verificar se a amostra pesquisada tenha reflexo no total do público. Sendo assim, foi realizado contato com as coordenações dos cursos de Ciências Biológicas e Biomedicina, sediados no SCB, para que reforçassem junto aos alunos a necessidade da pesquisa e a importância das respostas. Deste modo, foi garantida uma distribuição mais uniforme dos retornos, o que permitiu uma análise mais apurada das necessidades de cada perfil pesquisado.

5.3 Recursos

Para a execução da pesquisa, foi necessária uma familiarização com o aplicativo Google Docs e suas funções, que disponibilizam as respostas de forma de planilha, o que facilita a elaboração de gráficos e visualização de resultados. Os recursos de divulgação já usados pela ASPEC (internet, lista de emails, rede social e o informativo propriamente dito) foram fundamentais para a divulgação da pesquisa junto à comunidade setorial. Cabe ressaltar que o baixo custo destas ferramentas facilitaram o processo de consecução da pesquisa e atenderam o princípio da eficiência nos gastos públicos.

5.4 Resultados

Após a aplicação da pesquisa, os dados planilhados foram filtrados e postos em gráfico, de modo a identificar mais claramente os resultados recebidos dos respondentes. Os resultados serão exibidos na mesma ordem em que foram apresentados nos questionários: perfil, frequência de leitura, concordância com os assuntos, preferência de formato de leitura e sugestões de assuntos.

5.4.1 Perfil dos entrevistados

O perfil dos oitenta e quatro leitores dos informativos que responderam a pesquisa é majoritariamente entre 17 e 49 anos (83,3%), do sexo feminino (66,6%) e com grau de escolaridade igual ou superior á graduação (91,6%). Cerca da metade dos respondentes (51,1%) é servidor técnico-administrativo. Praticamente a mesma quantidade (51,2%) afirma estar, independente de ser aluno, técnico ou docente, a menos de 3 anos. Estes dados podem levar a duas conclusões: ou as informações são de relevância somente para este perfil, ou o formato da pesquisa facilitou o envio de respostas para esta parte do público, conforme gráficos **1 a 4**.

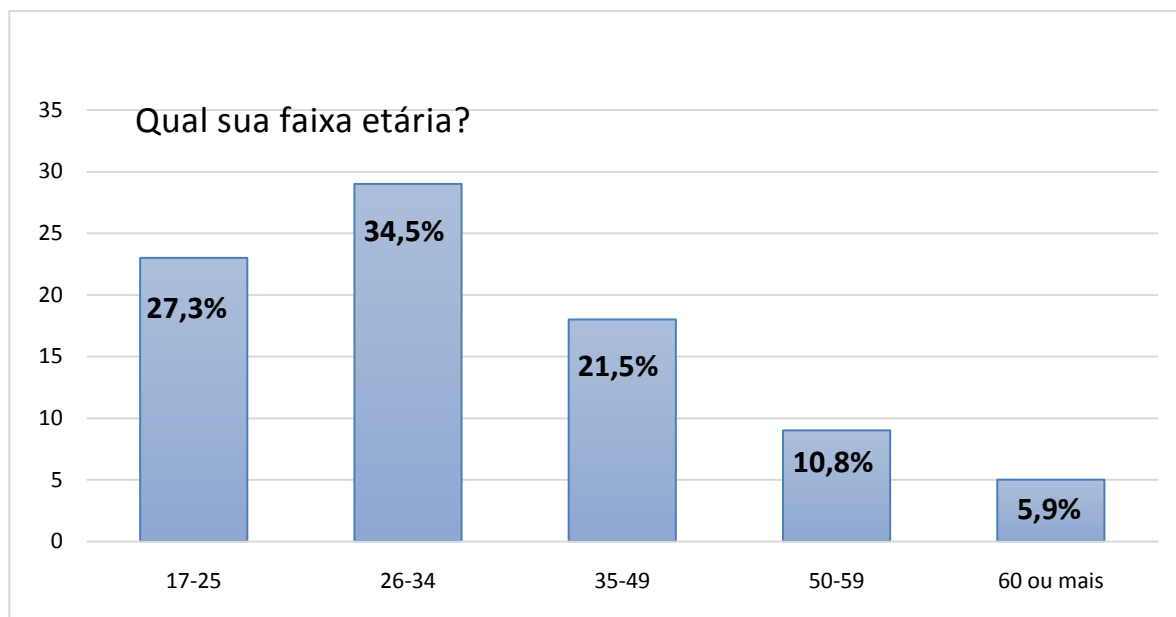


GRÁFICO 1 – PERFIL POR IDADE DOS PESQUISADOS. Fonte: Elaborado pelo autor (2013).

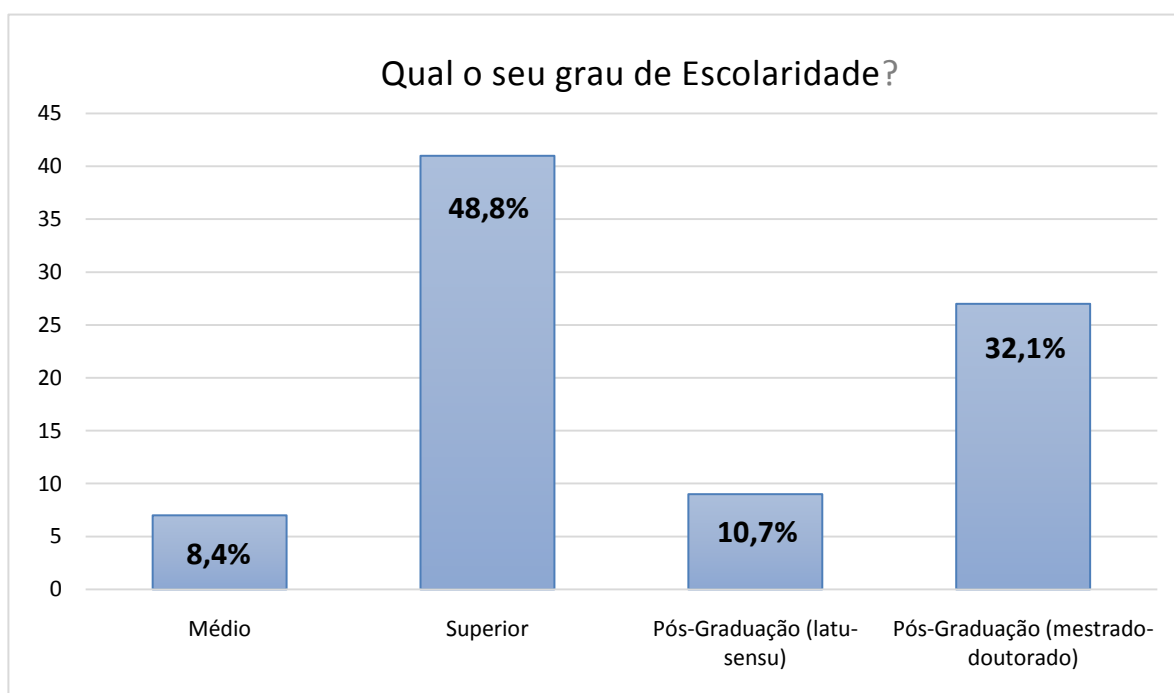


GRÁFICO 2 – PERFIL POR ESCOLARIDADE DOS PESQUISADOS. Fonte: Elaborado pelo autor (2013).

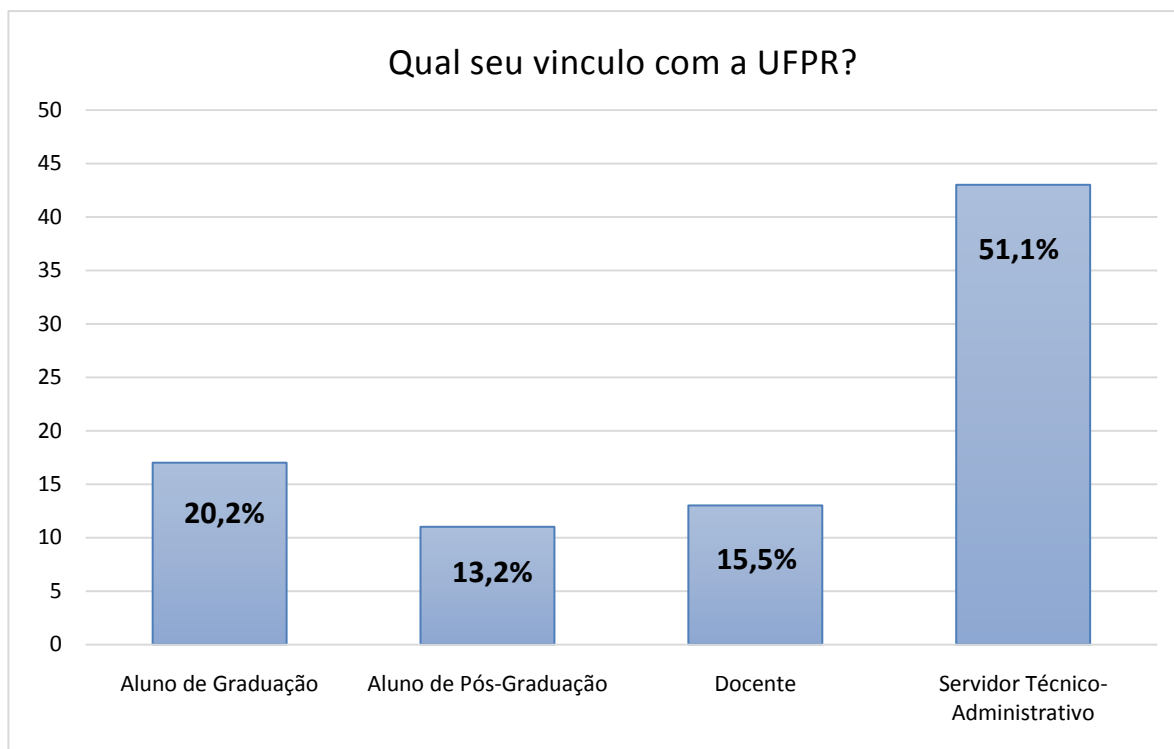


GRÁFICO 3 – PERFIL POR VÍNCULO COM A UFPR. Fonte: Elaborado pelo autor (2013).

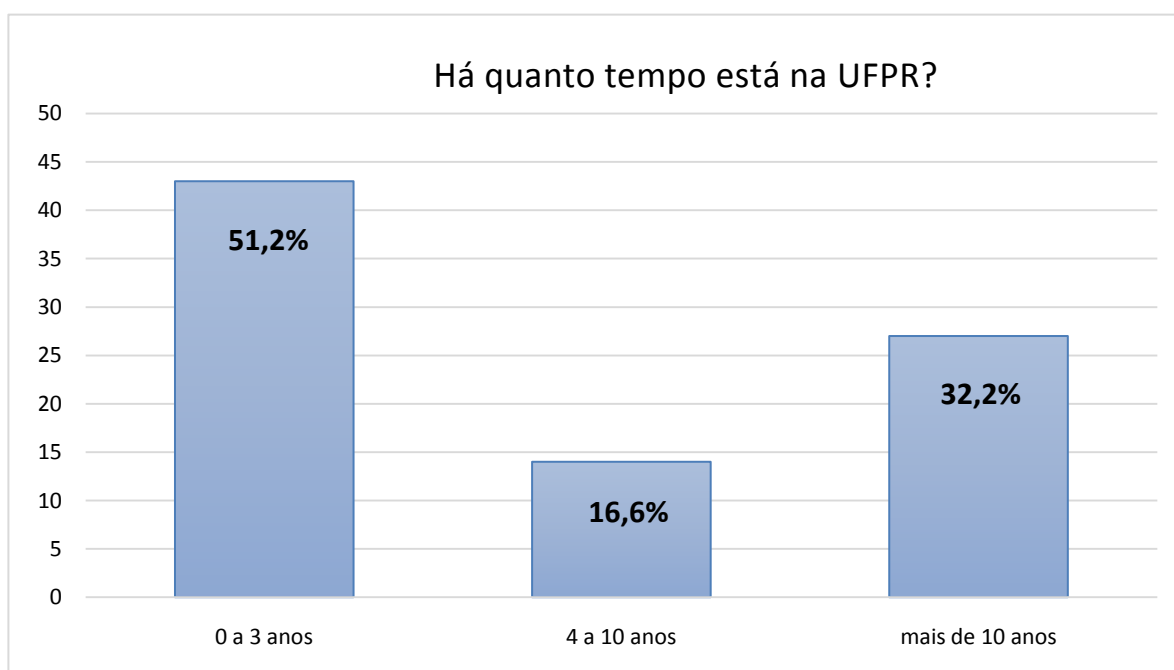


GRÁFICO 4 – PERFIL POR TEMPO DE VÍNCULO COM A UFPR. Fonte: Elaborado pelo autor (2013).

5.4.2 Frequência de leitura e concordância com os assuntos abordados

Nesta parte da pesquisa, as perguntas obedeceram à escala de Likert quanto à frequência ou concordância com as afirmações propostas.

Quanto à frequência de leitura dos informativos da ASPEC, a maioria respondeu que lê com frequência ou sempre (78,6%), o que denota que os métodos de inserção destes informativos facilitam o acesso para o público-alvo. Ao aplicar a média ponderada da escala de Likert, chega-se a média de 4,21 numa escala que vai de 1 a 5, conforme **gráfico 5**.

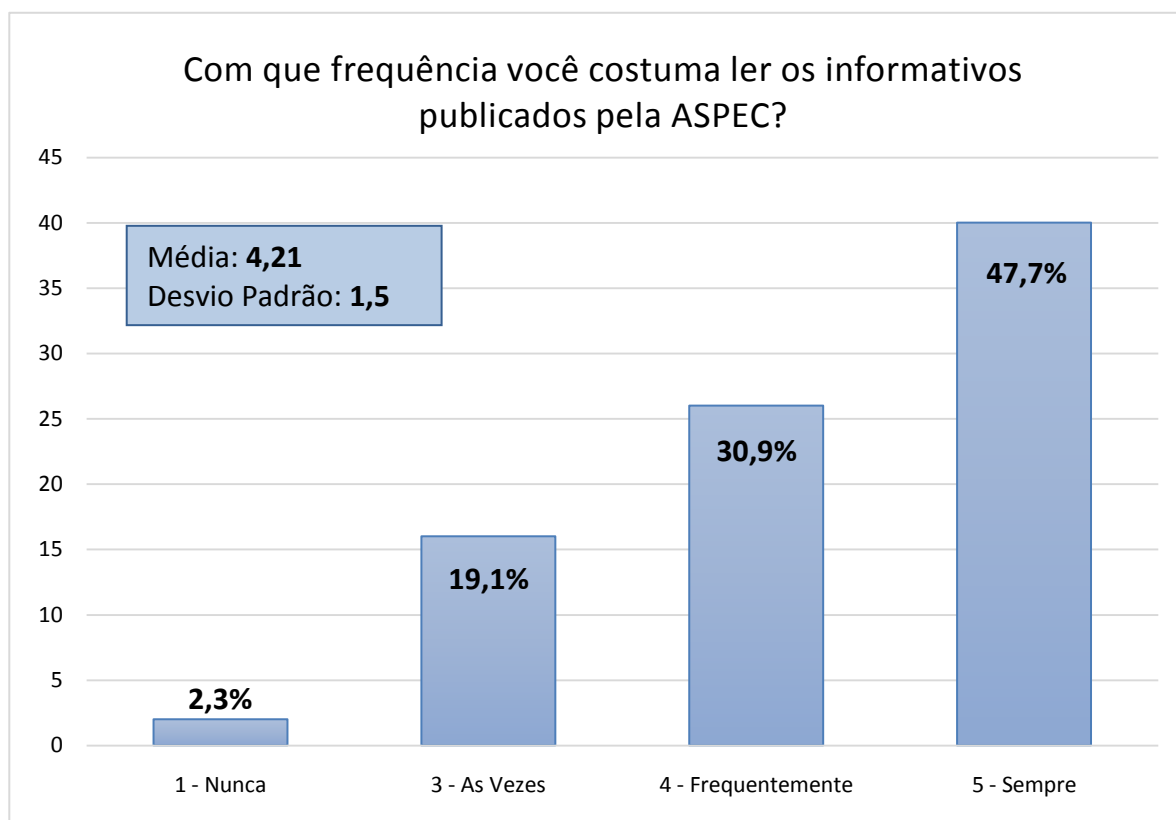


GRÁFICO 5 – FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS INFORMATIVOS DA ASPEC. Fonte: Elaborado pelo autor (2013).

Cerca de 85% das respostas indicaram que os assuntos abordados pelos informativos são de interesse coletivo. Quanto ao interesse individual, o interesse cai para 57%. Isto indica que os leitores têm noção do papel integrativo das notícias. Por mais que o leitor não tem interesse pessoal sobre o que é publicado, entende-se que a notícia pode ser relevante ou curiosa para a maioria, o que é um dos princípios da

ASPEC – integrar e revelar o que é produzido e proposto pela comunidade do SCB. Também aponta a necessidade de se verificar, por perfil específico, quem se identifica mais com os assuntos abordados.

Esta diferença também é notada quando se aplica a média ponderada na escala de Likert. Enquanto que, na questão sobre o interesse coletivo a média alcançada é de 4,26 , o índice cai para 3,65 quando se pergunta sobre o interesse individual, conforma verifica-se nos **gráficos 6 e 7**.

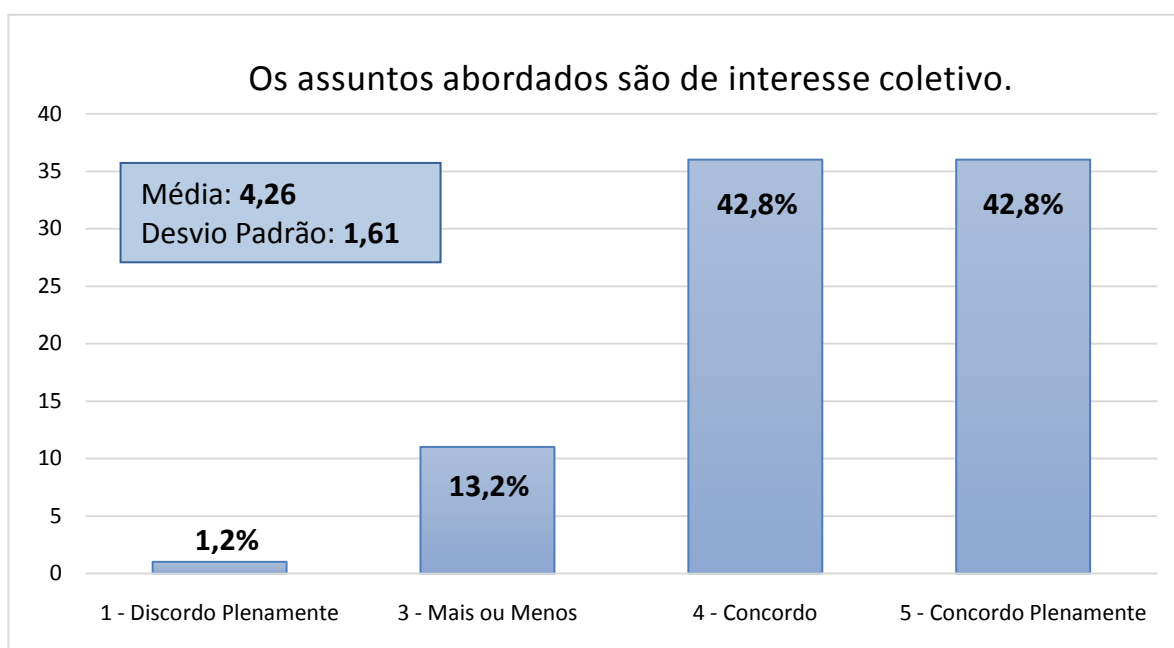


GRÁFICO 6 – CONCORDÂNCIA QUANTO AO INTERESSE COLETIVO DOS INFORMATIVOS PUBLICADAS PELA ASPEC. Fonte: Elaborado pelo autor (2013).

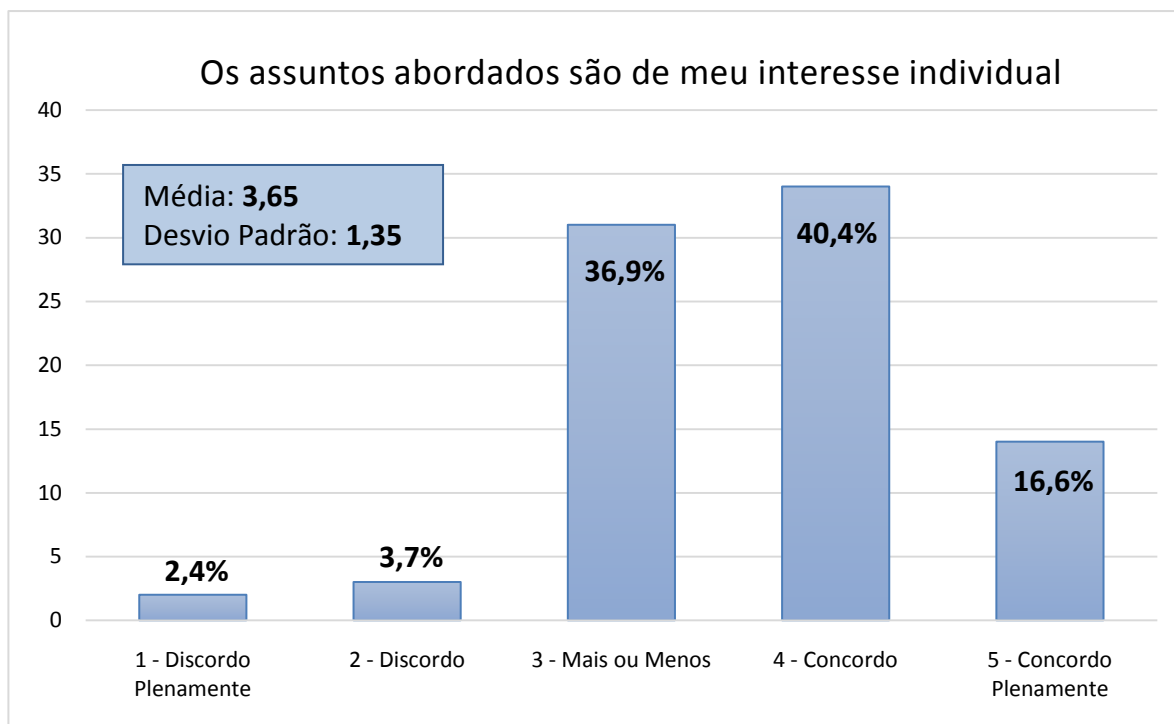


GRÁFICO 7 – CONCORDÂNCIA QUANTO AO INTERESSE INDIVIDUAL DOS INFORMATIVOS PUBLICADAS PELA ASPEC. Fonte: Elaborado pelo autor (2013).

Ao cruzar os dados da questão sobre interesse individual com o perfil do pesquisado, vê-se que quem concorda mais com os assuntos individualmente são aqueles que estão a menos tempo na UFPR (alunos ou servidores em estágio probatório, com cerca de 60%), e os com idade entre 17 e 34 anos (66,2%), ou seja, um perfil mais jovem. Vê-se com estes dados que quem está a menos tempo na Universidade tem mais curiosidade ou interesse em saber o que acontece e integrar-se do que os que estão há mais tempo. Ainda pode-se inferir que, quem tem mais idade ou tem vínculo há mais anos pode não estar familiarizado com o formato em que o Bionews e o Biohoje são apresentados, o que deve ser analisado pela equipe nos materiais a serem produzidos posteriormente.

Quanto à linguagem adotada nos textos, quase a totalidade da amostra pesquisada concorda que é simples e direta (97,6%). O tamanho dos textos é adequado para 84% dos respondentes. Já os elementos gráficos (fotos, disposição dos textos, ilustrações) são atraentes para cerca de 90% dos entrevistados, o que comprova que o material que chega ao público alvo é de qualidade estética e de boa produção textual.

Esta concordância se reflete também nos cálculos das médias ponderadas, que obtiveram índices superiores a quatro, numa escala que vai de zero a cinco, conforme se pode verificar nos **gráficos 8, 9 e 10**.

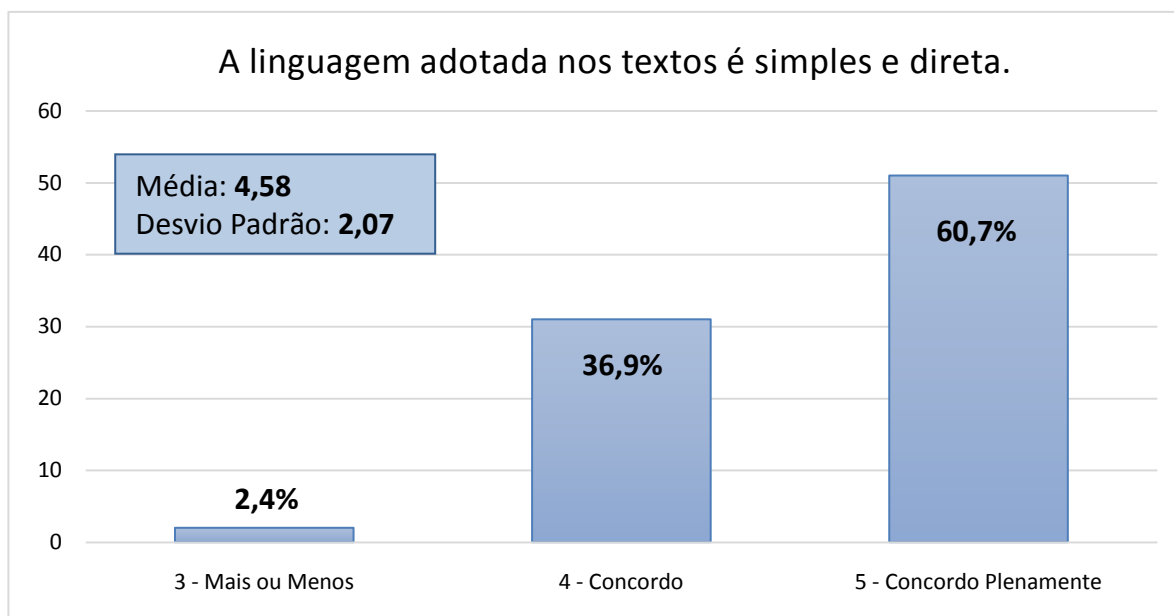


GRÁFICO 8 – CONCORDÂNCIA QUANTO À LINGUAGEM ADOTADA PELOS TEXTOS PUBLICADOS PELA ASPEC. Fonte: Elaborado pelo autor (2013).

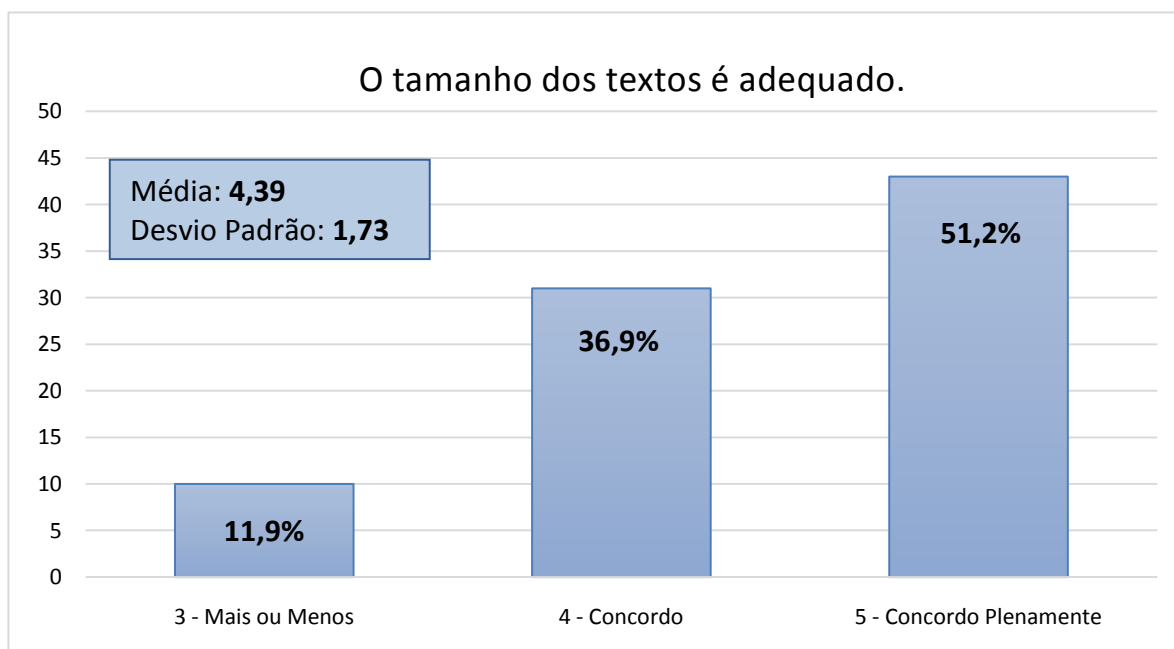


GRÁFICO 9 – CONCORDÂNCIA QUANTO AO TAMANHO DOS TEXTOS PUBLICADOS PELA ASPEC. Fonte: Elaborado pelo autor (2013).

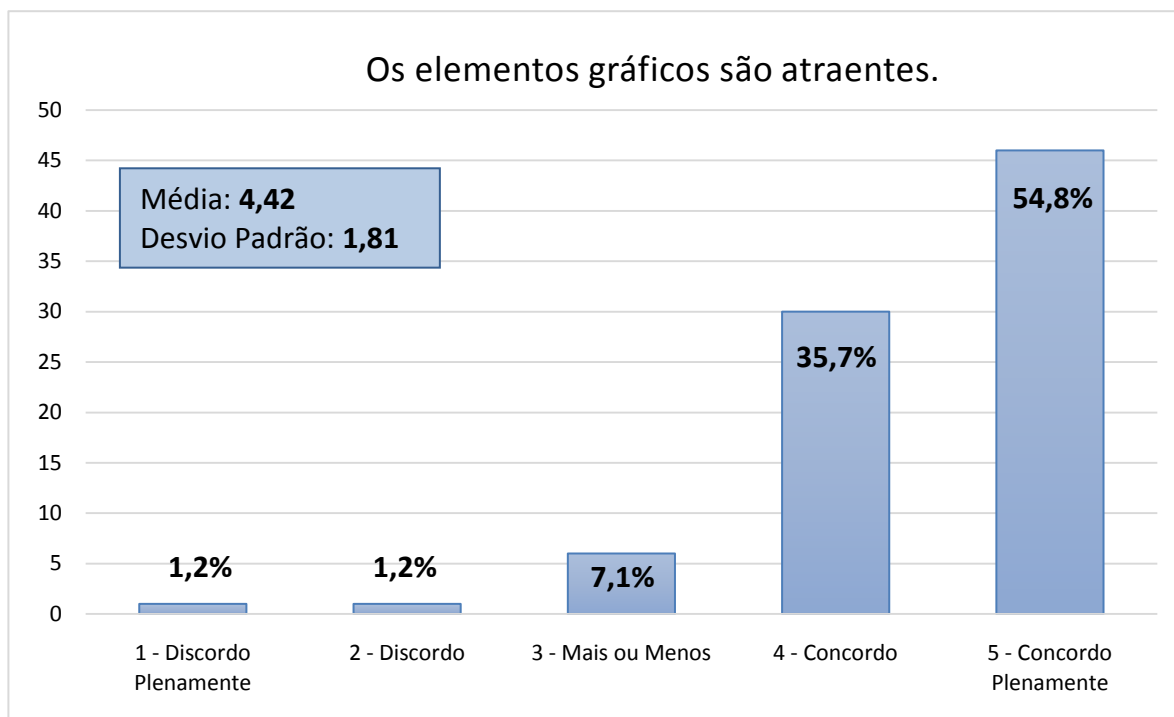


GRÁFICO 10 – CONCORDÂNCIA QUANTO AO ELEMENTOS GRÁFICOS UTILIZADOS PELA ASPEC. Fonte: Elaborado pelo autor (2013).

5.4.3 Preferência no modo de leitura dos informativos

Quanto à forma de apresentação dos informativos, as perguntas foram separadas por publicação. Primeiramente, questionou-se a preferência de leitura do boletim Bionews, que é distribuído prioritariamente de forma eletrônica, via *email*, *site* e redes sociais.

Cerca de 57% das respostas indicaram a preferência pela versão digital. Como outros 39% indicaram as opções “impressa” ou “ambos”, uma verificação se faz necessária neste sentido, conforme **gráfico 11**.

Mesmo antes da aplicação da pesquisa, a ASPEC tem imprimido versões do *Bionews* em número limitado a um exemplar para cada departamento ou unidade administrativa do SCB a fim de capilarizar a sua distribuição a servidores e alunos que, por falta de tempo, costume ou características das suas atividades, não acessem o computador com frequência. Este exemplar costuma ficar no mural interno, ponto de encontro onde pode ser facilmente acessado. O resultado desta

questão reforça a importância desta distribuição, aliado ao fato de muitas pessoas, em depoimentos informais, já afirmaram preferir o papel ao eletrônico, independente das questões sócio-ambientais que isto possa acarretar.

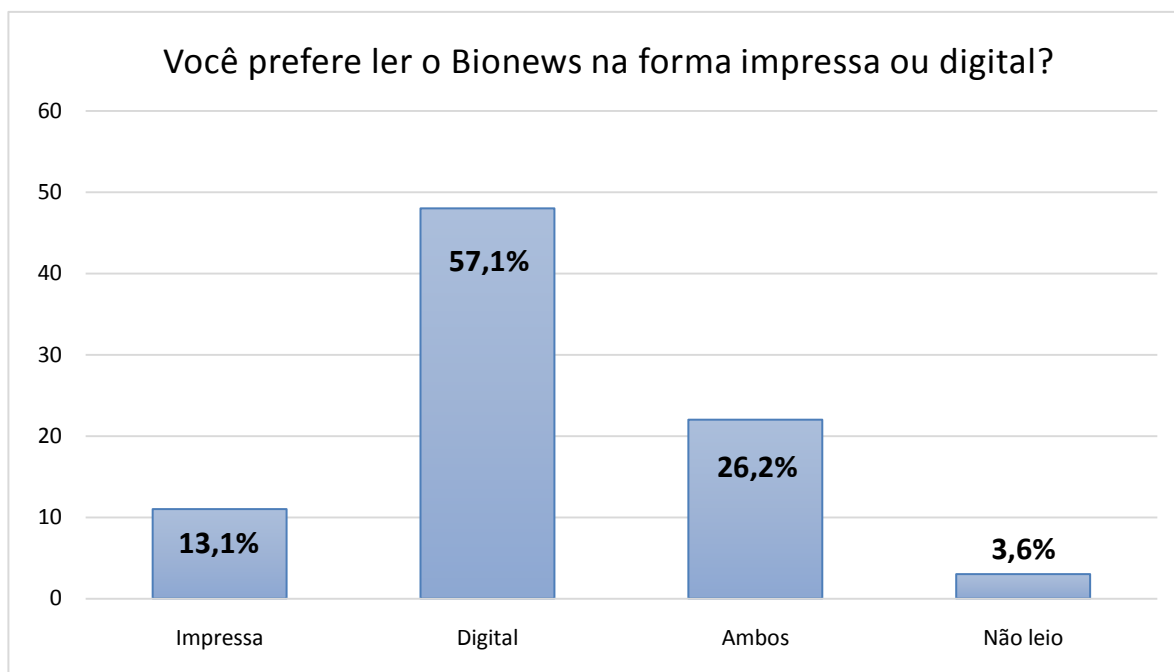


GRÁFICO 11 – PREFERÊNCIA DE LEITURA DO INFORMATIVO ELETRÔNICO BIONEWS. Fonte: Elaborado pelo autor (2013).

Quando se perguntou a respeito do formato do jornal mural Biohoje, distribuído prioritariamente no formato impresso, o resultado apresentou equilíbrio, com percentuais próximos de preferência às versões impressa e digital (39,3% e 33,3%, respectivamente), conforme destacado no **gráfico 12**.

Uma das formas de dar mais destaque à versão digital seria a elaboração de material compatível com a leitura em computadores. Apesar de o Biohoje estar disponível para *download* no site do Setor de Ciências Biológicas, o formato adotado nas medidas 0,90m de altura por 1,20 de largura dificulta um pouco a leitura nesta modalidade.

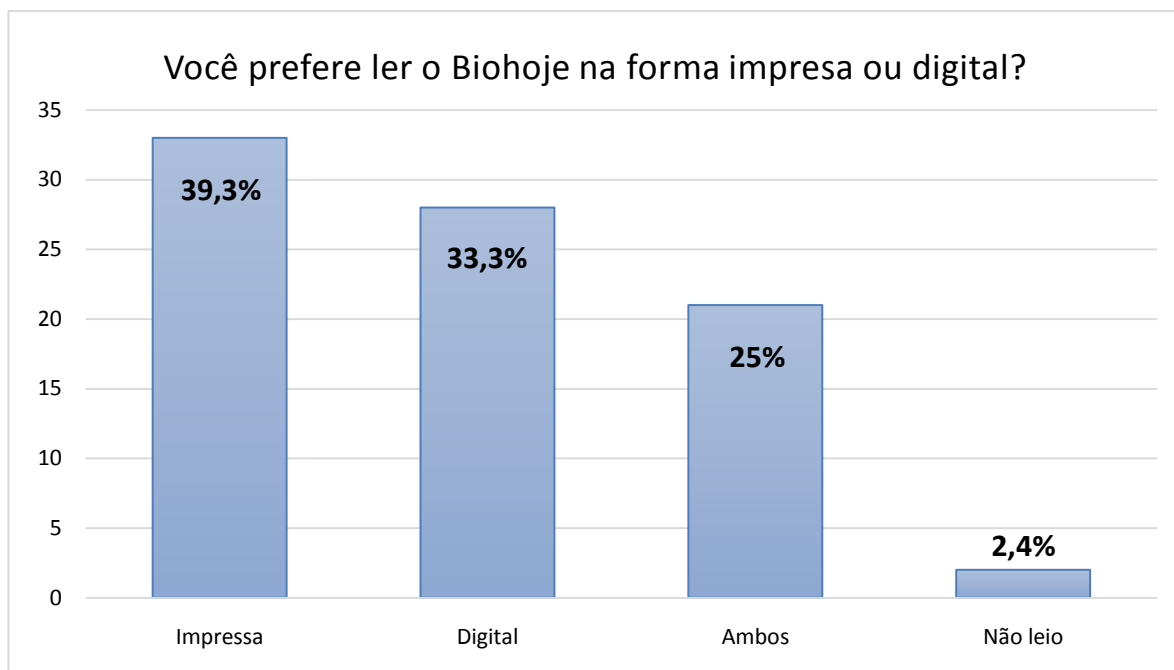


GRÁFICO 12 – PREFERÊNCIA DE LEITURA DO JORNAL MURAL BIOHOJE. Fonte: Elaborado pelo autor (2013).

Ainda sobre a preferência de leitura, deu-se a opção, antes destas duas perguntas, do respondente inserir o email caso não estivesse recebendo os materiais deste modo. Dez pessoas deixaram seus emails na pesquisa, o que denota que a atualização do *mailing* deve ser constante, de modo que o maior número de pessoas possível possa ter mais facilmente o acesso às publicações.

5.4.4 Sugestões de assuntos e opiniões abertas

Uma das perguntas da pesquisa deu ao respondente uma série de sugestões de assuntos, que em algum momento das atividades da ASPEC questionou-se a sua abordagem ou relevância, mas por motivos diversos (dificuldade na abordagem, na obtenção das informações ou espaço) não tinham ainda sido destacados: eventos para alunos, dicas de literatura, lista dos aniversariantes do mês, perfil de servidores, alunos, entre outros.

Para esta pergunta, havia a possibilidade de se assinalar mais uma resposta. Por esta razão, no gráfico estão destacados apenas os mais votados pelos pesquisados. Pode-se perceber certo equilíbrio entre citações de assuntos que são voltados a alunos (estágio, eventos) e a servidores (concursos, carreira, etc.)

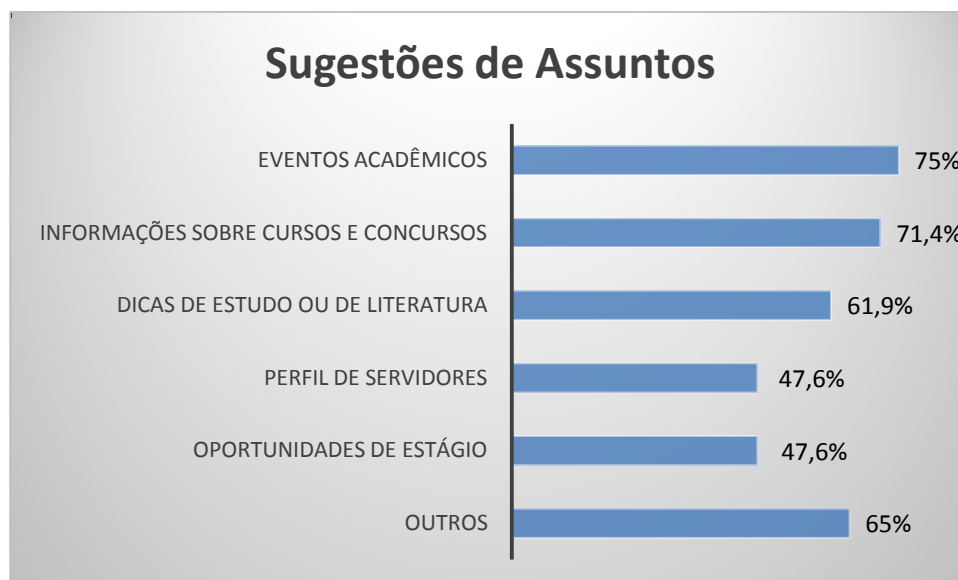


GRÁFICO 13 – SUGESTÃO DE ASSUNTOS PARA OS PRÓXIMOS INFORMATIVOS. Fonte: Elaborado pelo autor (2013).

Por fim, havia uma questão aberta, onde se podia descrever, em linhas gerais, a opinião individual sobre os serviços da ASPEC, com sugestões que não estavam elencadas na pergunta anterior.

Foram sugeridos a colocação de mais fotos (inclusive com concurso de fotografia), maior cobertura para assuntos de interesse de servidores (plano de carreira, progressões e até um informativo próprio direcionado a este público), a inserção da universidade na sociedade civil e textos mais longos.

5.5 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas

Quando da aplicação da pesquisa esperou-se que haveriam respostas que estariam influenciadas devido ao processo eleitoral que esteve em curso pouco antes do período de disponibilização. Do total de oitenta e quatro respostas, apenas uma explicitou de forma clara, na última pergunta, que a ASPEC divulga apenas o que é de interesse da Direção do Setor, não questionando problemas estruturais ou maquiando notícias de modo a beneficiar determinado grupo. Logo, pode-se afirmar que o objetivo de ser isento foi alcançado, o que não significa que se contemple a contento todo o público-alvo.

Havia também a expectativa de que cada perfil expusesse os anseios de forma diferenciada, por isso a análise verificou que, por exemplo, os servidores técnico-administrativos gostariam de ver notícias relacionadas à carreira desta categoria e a lista de aniversariantes do mês, por exemplo. Por outro lado, alunos

gostariam de ler sobre oportunidades de estágio e de pesquisa dentro e fora do Brasil, o que comprova a ideia de que os diferentes públicos têm expectativas diferentes num mesmo informativo. A elaboração de informativos diferenciados para cada categoria demandaria tempo e recursos que a ASPEC ainda não dispõe. Assim, o desafio continua sendo o de contemplar o máximo de assuntos possível dentro do escopo da estrutura e da linha editorial da unidade.

Constatou-se durante a aplicação dos pré-testes que a pergunta que versava sobre quais assuntos os informativos poderiam ser abordados poderia receber mais de uma resposta. Após o diagnóstico e o apontamento por um respondente do teste, a pergunta foi corrigida e foi possível verificar várias possibilidades de assuntos a serem discutidos.

Em discursos informais, vários alunos, docentes e técnicos elogiaram o trabalho realizado pela ASPEC durante o ano de 2013. Porém, não havia uma forma de mensurar estes retornos de forma mais efetiva. A pesquisa serviu para confirmar estes retornos e oportunizar àqueles que não tinham contato com a equipe desta forma, explicitar anseios, críticas e sugestões sobre o trabalho realizado.

6. CONCLUSÃO

Este trabalho visou mensurar, por meio de pesquisa, a aceitação dos informativos publicados pela Assessoria a Projetos Educacionais e Comunicação no ano de 2013 no Setor de Ciências Biológicas da Universidade Federal do Paraná.

Na revisão teórica, foi possível comprovar que a comunicação interna é um fator preponderante nas organizações e que fatores culturais são importantes para definir a comunicação no ambiente de trabalho. Verificou-se ainda que, a despeito das relações de poder inerentes às organizações públicas e dos problemas na comunicação verificados no SCB, as ações propostas pela ASPEC tiveram altos índices de aceitação.

A função da ASPEC, como todo órgão de comunicação interna, é propor a transmissão da informação de forma integrada, garantindo à comunidade a oportunidade de dar sua opinião e sugerir assuntos de interesse. Por esta razão, a

pesquisa de satisfação mostrou-se o instrumento ideal para oportunizar o *feedback* dos usuários.

A pesquisa serviu ainda para indicar e nortear novas oportunidades de assuntos a serem explorados, com necessário aprimoramento na linguagem com alunos, servidores técnico-administrativos e com as pessoas que estão há mais tempo na Universidade. Nesse sentido, uma pesquisa mais aprofundada ou a edição de informativos direcionados a cada público devem ser realizados.

O público apontou ainda a necessidade do reforço nas versões impressas, que podem ser disponibilizadas em maior número e complementar o acesso às versões digitais, principalmente do jornal mural, que tem tamanho inadequado para visualização *online*.

Por fim, a pesquisa serviu para comprovar o investimento físico e de pessoal na consecução da unidade. Como um projeto de gestão pública, é fundamental dar o retorno à sociedade dos recursos investidos não só na UFPR, mas de todos os órgãos da administração pública. Mostrou ainda que a ASPEC alcança o objetivo de informar com qualidade e eficiência a comunidade setorial, e que independentemente das melhorias a serem implementadas, reforça a necessidade da comunicação como fator de integração e promoção do conhecimento gerado na Universidade.

REFERÊNCIAS

MARCHIORI, Marilene. Cultura e comunicação organizacional: um olhar estratégico sobre a organização. 2. ed., rev. e ampl. São Caetano do Sul: Difusão, 2008.

PIMENTA, Maria Alzira. Comunicação empresarial. 4. ed., rev. e ampl. Campinas: Alínea, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. Gerenciando pessoas: como transformar os gerentes em gestores de pessoas. São Paulo: Prentice Hall, 2010.

CHOO, Chun Wei. A Organização do Conhecimento: Como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2006.

MACHADO, Denise Del Pra Netto; CARVALHO, Luciano Castro de; HEINZMANN, Ligia Maria. Ambiente Favorável ao Desenvolvimento de Inovações e Cultura Organizacional: Integração de Duas Perspectivas de Análise. *In* Revista de Administração da USP. Vol. 47, out/Nov/dez/2012.

PAZ, Maria das Graças Torres da. Um modelo para o compartilhamento do conhecimento no trabalho. *In* RAC, vol.10, n.2, Abr/Jun/2006

SARAIVA, Luiz Alex Silva. Cultura Organizacional em Ambiente Burocrático. *In* RAC, vol.6, n.1, Jan/Abr 2002.

MATTAR, Fauze Najib. Pesquisa de Marketing. 4ª Edição, 2ª reimp. São Paulo: Atlas, 2008.

KANAANE, Roberto; FIEL FILHO, Alécio; FERREIRA, Maria das Graças. Gestão Pública: Planejamento, Processos, Sistemas de Informação e Pessoas. São Paulo: Atlas, 2009.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Comunicação Organizacional: Linguagem, Gestão e Perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2009.

NASSAR, Paulo. Comunicação Interna: A Força das Empresas. Volume 2. São Paulo: Aberje, 2005.

SOBRAL, Filipe; PECL, Alketa. Administração: Teoria e Prática no contexto brasileiro. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

SIQUEIRA, Antonio Carlos Barroso de. Marketing Empresarial, Industrial e de Serviços. São Paulo: Saraiva, 2005.

MATIAS-PEREIRA, José. Manual de Gestão Pública Contemporânea. 3ª Edição. São Paulo: Atlas, 2010.

CHURCHILL Jr, Gilbert A.; PETER, J. Paul. Marketing – Criando valor para os clientes. 2ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2003.

MALHOTRA, Naresh. Pesquisa de Marketing – Uma Orientação Aplicada. 4ª Edição. São Paulo: Bookman, 2006.

APÊNDICES

1. Pesquisa de satisfação na plataforma Google Docs

Pesquisa de Satisfação ASPEC

A ASPEC - Assessoria a Projetos Educacionais e Comunicação do Setor de Ciências Biológicas quer saber a sua opinião sobre os nossos informativos. Sua opinião é muito bem vinda e contribuirá para a melhoria dos nossos serviços.

***Obrigatório**

Qual sua faixa etária *

- 17-25
- 26-34
- 35-49
- 50-59
- 60 ou mais

Sexo *

- masculino
- feminino

Grau de Escolaridade *

- Médio
- Superior
- Pós-Graduação (latu-sensu)
- Pós-Graduação (mestrado-doutorado)

Qual o seu vínculo com a UFPR? *

- Docente
- Servidor Técnico-Administrativo
- Aluno de Graduação
- Aluno de Pós-Graduação

Há quanto tempo você está na UFPR? *

- 0 a 3 anos
- 4 a 10 anos
- mais de 10 anos

Você costuma ler os informativos publicados pela ASPEC... *

- Sempre
- Frequentemente
- As Vezes
- Raramente
- Nunca

Sobre os informativos publicados pela ASPEC, responda as seguintes afirmações: *

Os assuntos abordados são de interesse coletivo.

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Mais ou Menos
- Discordo
- Discordo Plenamente

*

Os assuntos abordados são de meu interesse individual.

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Mais ou Menos
- Discordo
- Discordo Plenamente

*

A linguagem adotada nos textos é simples e direta.

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Mais ou Menos
- Discordo
- Discordo Plenamente

O tamanho dos textos é adequado.

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Mais ou Menos
- Discordo
- Discordo Plenamente

*

Os elementos gráficos são atraentes.

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Mais ou Menos
- Discordo
- Discordo Plenamente

Bionews é o informativo semanal da ASPEC, encaminhado via email para a comunidade setorial e disponível no Site do Setor. *

Você recebe o Bionews via e-mail?

- Sim
- Não

Se sua resposta for não, por favor, digite aqui seu e-mail.

*

Você prefere a leitura do Bionews na forma impressa ou digital?

- Impressa
- Digital
- Ambos
- Não leio

Biohoje é o jornal mural da ASPEC, publicado mensalmente no site do setor e impresso em locais de grande circulação. *

Você prefere a leitura do Biohoje de forma impressa ou digital?

- Impressa
- Digital
- Ambos
- Não leio

Biohoje é o jornal mural da ASPEC, publicado mensalmente no site do setor e impresso em locais de grande circulação. *

Você prefere a leitura do Biohoje de forma impressa ou digital?

- Impressa
- Digital
- Ambos
- Não leio

Que assuntos de interesse você gostaria de ver nos nossos informativos?

- Eventos acadêmicos
- Perfil de servidores
- Perfil de alunos
- Dicas de estudo ou de literatura
- Aniversariantes da semana/mês
- Oportunidades de estágio
- Informações sobre cursos e concursos
- Outro:

De modo geral, quais são as suas sugestões para melhoria dos nossos serviços?

Nunca envie senhas em formulários do Google.

2. Cartaz sobre a pesquisa, que foi disponibilizado de forma impressa nos principais pontos de movimentação no Setor de Ciências Biológicas.



**Olá,
Nós queremos
ouvir você.**

Participe da Pesquisa de Satisfação dos serviços da ASPEC. Sua opinião é muito importante e será a base da melhoria dos nossos serviços.

Acesse o link no site www.bio.ufpr.br e saiba mais.

aspec

3. Edições do Boletim Eletrônico Bionews onde foram publicadas notas que convidaram a comunidade a participar da pesquisa.

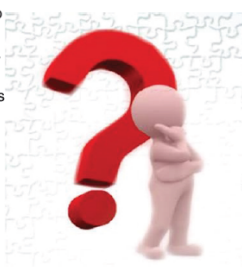


ASPEC disponibiliza pesquisa de satisfação para a comunidade setorial

Já está disponível a pesquisa de satisfação dos serviços da ASPEC. O objetivo do trabalho é conhecer a sua opinião sobre os nossos informativos, e suas sugestões sobre quais assuntos podem ser abordados aqui, no Jornal Mural ou em outros meios em 2014.

Em cerca de um minuto, você responde o questionário e pode ajudar a aprimorar os nossos serviços. Por isso, a sua participação é muito importante.

Acesse a pesquisa completa no link <http://goo.gl/svL23s>



Palestrantes Internacionais visitam o Departamento de Bioquímica nesta quarta-feira

O INCT da Fixação Biológica de Nitrogênio, do PPG - Bioquímica promove no dia 27/11, palestras com pesquisadores renomados internacionalmente na área de pesquisa. O eventos serão no Anfiteatro do Departamento de Bioquímica.

Confira a programação abaixo:



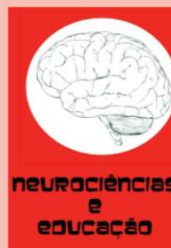
Nesta quarta é o último dia para participar da Pesquisa de Satisfação da ASPEC

Nós agradecemos todos os que já participaram da nossa pesquisa de satisfação. Nosso objetivo é conhecer sua opinião sobre os nossos informativos, e suas sugestões para o próximo ano.

Se você ainda não participou, reserve cerca de um minuto para responder o questionário e ajudar a aprimorar os nossos serviços. O link estará disponível até o final do dia 04/12, quarta-feira. Acesse <http://goo.gl/svL23s>



Projeto NeuroEduca promove curso de extensão



Na próxima semana, um curso de extensão com temas relacionados às influências da memória, emoção e o sistema nervoso será promovido pelo Projeto de Extensão Neurociências e Educação.

As palestras serão realizadas nos dias 10, 11 e 12 no Anfiteatro 10, das 14h30 às 17h30, com a seguinte programação:

1. Memória e Atenção
2. Percepção e Emoção
3. As influências do ambiente sobre o Sistema Nervoso.

Para participar, basta inscrever-se gratuitamente na Secretaria do Departamento de Fisiologia.

O NeuroEduca, coordenado pela Prof^a Claudia Maria Sallai Tanhoffer, tem como meta difundir as teorias atuais, pesquisas e avanços em neurociências, de forma descomplicada, para aproveitamento e aplicação na Educação.

4. Post na rede social Facebook, com referência à pesquisa de satisfação e o link para acesso.

Olá,
Nós queremos
ouvir você.

Participe da Pesquisa de Satisfação dos serviços da ASPEC. Sua opinião é muito importante e será a base da melhoria dos nossos serviços.

Acesse o link no site www.bio.ufpr.br e saiba mais.

BL Ufpr
21 de novembro

Olá,
Participe da pesquisa de satisfação dos serviços da ASPEC. Desta maneira, poderemos incrementar as nossas atividades no próximo ano, de maneira a contemplar o que de mais importante acontece em nosso setor.

Para responder o questionário, acesse <http://goo.gl/svL23s>

Desde já, agradecemos sua colaboração!

Curtir (desfazer) · Comentar · Seguir (desfazer) publicação · Compartilhar · Editar

Você, Denis Moraes, Giovanni Taborada e Evelyn Babo curtiram isso.

Escreva um comentário...

Patrocinado por
Fizuno imperdível!
Tênis Mizuno Wave Prophecy 3, 56 12x de R\$ 83,32. EU QUERO!

5. Notícia publicada no Site do Setor de Ciências Biológicas com o link para acesso à pesquisa de satisfação.

Setor de Ciências Biológicas

UFPR Biológicas 100 Anos 1913-2013

Home O Setor Departamentos Pós-Graduação SAU Contato

Pesquisa de Satisfação ASPEC

Participe da pesquisa de satisfação dos serviços da ASPEC. Desta maneira, poderemos incrementar as nossas atividades no próximo ano, de maneira a contemplar o que de mais importante acontece em nosso setor.

Para responder o questionário, acesse <http://goo.gl/svL23s>

aspec
ASSOCIAÇÃO INSTITUTO EDUCACIONAL E DE COMUNICAÇÃO

Pesquisar

Serviços Mais Acessados

- Agendamento Anf10
- Biblioteca do Setor
- Agendamento Scanner de lâminas
- Horário - Unidades
- Lista de Ramais

Setor

- Conselho Setorial
- Editais e Portarias 2013
- História
- Legislação Vigente
- Secretaria do Setor
- Organograma

Comissões

- Comissão Interna de Biosegurança