



UEPB

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

CAMPUS CAMPINA GRANDE

CENTRO PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO

DEPARTAMENTO PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO, TÉCNICO E EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

CURSO DE GRADUAÇÃO BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

CAIO PEREIRA DE ARAÚJO

**ESTUDO DE CASO DA COMUNICAÇÃO INTERNA ENTRE GESTORES DO
ENSINO PÚBLICO MUNICIPAL DE SÃO BENTO-PB**

**CAMPINA GRANDE
2022**

CAIO PEREIRA DE ARAÚJO

**ESTUDO DE CASO DA COMUNICAÇÃO INTERNA ENTRE GESTORES DO
ENSINO PÚBLICO MUNICIPAL DE SÃO BENTO-PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado a/ao Coordenação /Departamento do Curso Bacharelado em Administração Pública da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Área de concentração: Administração Pública

Orientador: Prof. Me. Lucinei Cavalcanti

**CAMPINA GRANDE
2022**

A663e Araújo, Caio Pereira de.
Estudo de caso da comunicação interna entre gestores do ensino público municipal de São Bento - Pb. [manuscrito] / Caio Pereira de Araújo. - 2022.
24 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação EAD em Administração Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação a Distância , 2022.

"Orientação : Prof. Me. Lucinei Cavalcanti , Coordenação do Curso de Administração - CCSA."

1. Administração Pública. 2. Comunicação interna. 3. Organização pública. I. Título

21. ed. CDD 351

CAIO PEREIRA DE ARAÚJO

ESTUDO DE CASO DA COMUNICAÇÃO INTERNA ENTRE GESTORES DO
ENSINO PÚBLICO MUNICIPAL DE SÃO BENTO-PB

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
apresentado a/ao Coordenação
/Departamento do Curso Bacharelado em
Administração Pública da Universidade
Estadual da Paraíba, como requisito
parcial à obtenção do título de Bacharel em
Administração Pública.

Área de concentração: Administração
Pública.

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 LUCINEI CAVALCANTI
Data: 20/12/2022 17:16:15-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Prof. Me. Lucinei Cavalcanti (Orientador)
Instituto Federal da Paraíba (IFPB)


Prof.ª. Dra. Sibelise Thaise Viana Guimarães Duarte
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Documento assinado digitalmente
 KALINE DI PACE NUNES
Data: 20/12/2022 15:30:24-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Prof.ª. Me. Kaline Di Pace Nunes
UNESC

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	4
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	6
2.1	A COMUNICAÇÃO INTERNA E SUA IMPORTÂNCIA COMO INSTRUMENTO ESTRATÉGICO PARA MELHORAR O DESEMPENHO DE ATIVIDADES.....	6
2.2	GESTÃO PÚBLICA E O PAPEL DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL ENTRE ORGÃOS PÚBLICOS.....	9
3	METODOLOGIA.....	11
4	DISCUSSÕES E RESULTADOS.....	13
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16
	REFERÊNCIAS.....	18

ESTUDO DE CASO DA COMUNICAÇÃO INTERNA ENTRE GESTORES DO
ENSINO PÚBLICO MUNICIPAL DE SÃO BENTO-PB
CASE STUDY OF INTERNAL COMMUNICATION BETWEEN MANAGERS OF
MUNICIPAL PUBLIC EDUCATION IN SÃO BENTO-PB

Caio Pereira de Araújo

RESUMO

Em uma sociedade conectada e dinâmica, a comunicação adquire um papel importante, visto que, as tomadas de decisões dependem de um plano estratégico na estrutura organizacional e o Processo de Comunicação permite a construção de pontes neste sentido. A comunicação existe desde os primórdios e foi aprimorada ao longo do tempo através do desenvolvimento das civilizações, e acontece de diversas formas e em contextos variados, sendo que, a interação entre os indivíduos facilita a compreensão e articulação no meio ao qual se estar inserido. O objetivo deste trabalho é verificar a comunicação interna no âmbito da Secretaria de Educação, entre a equipe pedagógica do órgão e os gestores escolares da rede regular de ensino público municipal de São Bento-PB. Este trabalho foi desenvolvido através de pesquisa descritiva, bibliográfica, de cunho qualitativo, onde buscou-se em documentos, trabalhos publicados na internet e livros, apoio para fundamentar e desenvolver esse trabalho. Também foi realizado o estudo de caso com observação participante, a partir da experiência do estágio supervisionado do autor deste trabalho pode-se compreender como ocorre a comunicação interna das instituições de ensino da cidade de São Bento-PB.

Palavras-chave: Comunicação interna. Administração Pública. Organização Pública.

ABSTRACT

In a connected and dynamic society, communication acquires an important role, since decision-making depends on a strategic plan in the organizational structure and the Communication Process allows the construction of bridges in this sense. Communication has existed since the beginning and has been improved over time through the development of civilizations, and it happens in different ways and in different contexts, and the interaction between individuals facilitates understanding and articulation in the environment in which it is inserted. The objective of this work is to verify the internal communication within the scope of the Department of Education, between the pedagogical team of the agency and the school managers of the regular municipal public education network of São Bento-PB. This work was developed through descriptive, bibliographical, qualitative research, where documents, works published on the internet and books were searched for support to substantiate and develop this work. A case study with participant observation was also carried out, based on the experience of the supervised internship of the author of this work, it is

possible to understand how internal communication occurs in educational institutions in the city of São Bento-PB.

Keywords: Internal communication. Public administration. Public Organization.

1 INTRODUÇÃO

A comunicação é algo que existe desde os primórdios das civilizações. Os objetivos e as formas de comunicação vêm se modificando ao longo do tempo, aplicada aos diversos grupos sociais e de acordo com as culturas próprias de cada lugar. No ambiente corporativo, a comunicação se apresenta com suas regras e formatos a partir do que se convencionou chamar de Comunicação Organizacional ou Comunicação Interna, ou seja, no âmbito das organizações, sejam elas públicas, privadas ou do terceiro setor.

No ambiente organizacional, em geral, é desejado êxito em atividades complexas e até mesmo nas mais rotineiras, quando as equipes são designadas para cumprir objetivos específicos. A efetiva comunicação interna é uma ferramenta indispensável para que tais tarefas sejam concluídas de maneira mais rápida e fácil, quando se torna possível compartilhar ideias de maneira padronizada na qual um indivíduo da equipe consegue se expressar para os demais de tal maneira que todos o entendam.

Diante da importância da Comunicação Organizacional, pode-se questionar como ocorre a comunicação entre a equipe gestora educacional das instituições de ensino do Município de São Bento-PB? Será que a comunicação entre os membros da secretaria de educação e os gestores das escolas municipais efetivam uma boa interação? Será que o que se diz é bem compreendido e posto em prática? Diante dessas indagações elegeu-se como questão norteadora a seguinte problemática: Quais são as dificuldades existentes na comunicação interna da Secretaria de Educação e os gestores das escolas municipais do Município de São Bento? Tentando responder essa problemática realizou-se uma pesquisa bibliográfica e um estudo de campo a partir do estágio supervisionado do autor deste trabalho, através da observação participante.

Este trabalho se justifica, pois, tem por objetivo explorar estratégias de comunicação no qual contribua no ambiente de trabalho das instituições de ensino na cidade de São Bento-PB. Ao fim, espera-se que alguma melhoria venha acontecer na comunicação do ambiente interno das instituições de ensino, alcançando com isso o objetivo da pesquisa e êxito no trabalho.

Recomenda-se este trabalho para todos aqueles que se interessam em saber como ocorre a comunicação interna das instituições de ensino, seja na rede pública, privada ou em outros setores, e também a importância da mesma na organização dos trabalhos internos e no bom funcionamento das atividades dentro das instituições administrativas. Faz-se necessário perceber a importância da comunicação organizacional também aplicada ao setor público e a transparência que se impregna em todo o processo comunicacional a fim de alcançar os objetivos dispostos pelas instituições públicas.

O objetivo deste trabalho é verificar a comunicação interna no âmbito da Secretaria de Educação, entre a equipe pedagógica do órgão e os gestores escolares da rede regular de ensino público municipal de São Bento-PB. A partir dessa observação, o presente estudo pode despertar a necessidade de desenvolver uma comunicação interna mais harmoniosa na Secretaria de Educação do Município. Dessa forma, esse trabalho buscou apoio nos seguintes autores: Torquato (2010), Osborne e Gaebler (1994), Silva (2010). Dentre outros.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 – A COMUNICAÇÃO INTERNA E SUA IMPORTÂNCIA COMO INSTRUMENTO PARA MELHORAR O DESEMPENHO DE ATIVIDADES

A comunicação sempre se apresentou como importante elo entre as pessoas e as instituições e a sua dinâmica depende do contexto e do ambiente onde é desenvolvida, indo desde a informalidade da comunicação familiar até a formalidade presente na comunicação oficial de instituições e governos ao redor do mundo. Destaca-se nesse contexto o que se convencionou chamar de comunicação organizacional ou comunicação interna, existente no ambiente corporativos, em instituições públicas e privadas.

Na opinião de Chiavenato (2010),

“à comunicação como atividade administrativa tem dois propósitos principais “proporcionar informação e compreensão necessárias para que as pessoas possam se conduzir nas suas tarefas” e “proporcionar as atitudes necessárias que promovam a motivação, cooperação e satisfação nos cargos” Esta comunicação é composta pelos canais, formal e informal classificados.” (CHIAVENATO, 2010, p. 202)

A comunicação organizacional é nova no Brasil, segundo Bueno (2009), tem menos de 25 anos. Antes desse período, as organizações utilizavam a comunicação de maneira superficial e o termo “comunicação organizacional” era desconhecido. Na década de 1980 a Comunicação Organizacional começa a ganhar status com a chegada dos egressos dos Cursos de Comunicação e, sobretudo com o início do regime democrático. A democracia possibilita o desenvolvimento de atividades de comunicação nas empresas bem como a sua divulgação.

Bueno (2009) diz que

“Na segunda metade da década de 1980 uma experiência marcou profundamente a Comunicação Empresarial brasileira: a “abertura das portas” da Rhodia com a elaboração de sua Política de Comunicação Social. Tratava-se de uma iniciativa pioneira no mercado porque, antes dela, nenhuma outra empresa ou entidade havia sistematizado e tornado público o seu projeto de comunicação.” (BUENO, 2009, p.8 e 9)

A Comunicação interna tem grande importância para o desenvolvimento e a sobrevivência de uma organização; no decorrer dos anos tornou-se ferramenta estratégica, conseqüentemente as organizações aumentaram suas preocupações com seus colaboradores.

Com o objetivo de uma comunicação interna harmonizada dentro de uma

instituição ou até mesmo em um grupo de instituição agindo em conjunto com o mesmo propósito, faz-se necessário entender, primeiramente como a comunicação interna funciona, entender sua importância, depois de “dominada” usá-la como ferramenta estratégica. Um grande erro, porém, comum, cometido pelo superior em uma instituição é deixar para se comunicar com o subordinado na hora da crise. “Tentar fazer na hora crucial o que não foi feito no tempo de calma é, no mínimo, burrice. Quase sempre vai dar efeito contrário” (BUENO, 2009, p. 101).

A comunicação é tornar um determinado assunto harmônico. Robbins (2010, p. 135) afirma: “Tenha em mente, portanto, que a comunicação abrange transferência bem como a compreensão do significado”. Para Bueno (2009, p. 37), “Toda a interação, qualquer que seja supõe por definição um modo de comunicação, isto é, um conjunto de disposições verbais e não verbais”.

Com base nos autores, a comunicação é qualquer forma de transmissão de conhecimento, desde uma simples conversa informal até um debate a fim de chegar a uma conclusão importante. A partir desse ponto inicia o processo de interpretação por parte do indivíduo receptor, no qual poderá ou não entender a informação.

Para haver harmonia em uma instituição é necessário que o superior não seja apenas um chefe no qual opera através do medo, porém um líder que dê exemplos e contagie sua equipe por meio de ações inspiradoras, logo haverá uma boa comunicação interna, pois, a equipe se sentirá mais segura para opinar e se comunicar entre si de maneira informal. Romani & Dazzi (2022) apontam algumas características para que surja um ambiente mais participativo dentro das instituições:

O líder deverá inspirar a confiança das pessoas por meio do desenvolvimento das competências de cada um e do envolvimento mútuo entre todo o grupo; deve ainda: desenvolver um processo contínuo de aprendizagem que possibilite a geração e o compartilhamento do conhecimento; ser capaz de ouvir seus colaboradores e ser comunicativo. Para tanto, é preciso propiciar um ambiente favorável ao diálogo, à liberdade de criação e expressão, respeitando a diferença entre as pessoas. (ROMANI; DAZZI, 2002, p. 54).

O ser humano tem por instinto o intuito de agir em conjunto, em equipe, com isso em mente se nota a importância de um bom líder para atender as necessidades pessoais de cada indivíduo. Segundo Chiavenato (2004, p.16), Mayo propôs uma nova teoria da motivação: “o ser humano é motivado, não por estímulos salariais e econômicos, mas por recompensas sociais e simbólicas”.

Partindo da ideia de Mayo para uma instituição produtiva, é necessário investir em relações interpessoais, uma equipe bem engajada é capaz de produzir mais do

que o esperado inicialmente, ao fim de cada atividade é importante que cada pessoa se sinta individualmente produtivo para um maior engajamento. Segundo Torquato (2010) exercer um poder de engajamento é um dos maiores investimentos para uma instituição.

A comunicação, em qualquer uma de suas formas, exerce um poder: o de obter engajamento, concordância. Nesse sentido, é um investimento dos mais poderosos para legitimar os climas, os objetivos, as estratégias empresariais. Acreditar na comunicação como poder significa posicioná-la como investimento, não como despesa (TORQUATO, 2010, p.115).

Nessa mesma perspectiva, Capellano afirma que “[...] a comunicação eficaz é aquela que propicia exatamente o engajamento almejado, respeitando a individualidade e o interesse de cada grupo que compõe o público interno” (CAPELLANO apud BELMIRO NETO, 2010, p.55). Um funcionário engajado, se doa a sua instituição, e busca ao máximo encontrar soluções para possíveis problemas.

Dentro de uma instituição, seja ela pública ou privada é importante que um plano ou ideia para um projeto futuro tenha opinião de todos os membros até mesmo os de posições mais baixas, para Lemos (2011) as tomadas de decisões mais acertadas, são fruto de um pensamento em conjunto até a construção do conhecimento. Lemos (2011) reforça:

A comunicação interna compõe um amplo campo de estudos. A ideia de uma filosofia de relacionamento com públicos estratégicos e, mais especificamente, com os colaboradores, deve ser incorporada e apoiada pela alta administração. Entretanto, deve, também, envolver toda a gestão (LEMOS apud FARIAS, 2011, p. 163).

A comunicação interna bem difundida é muito importante para que a visão dos seus integrantes de forma geral seja consolidada pela própria instituição. Para Lemos (2011) com uma comunicação interna sólida, a instituição torna-se visivelmente eficaz.

Quando notícias sobre determinada empresa chegam à imprensa ou aparecem na internet, os funcionários devem estar munidos de uma versão própria da história, partida da empresa, para que se sintam parte da sua própria equipe. Essa estratégia também permite que as empresas tenham melhor controle de suas mensagens, sem depender do modo como a mídia as posiciona (LEMOS, 2011, p.227).

A era digital da tecnologia tem ajudado bastante a comunicação interna, onde já não há distâncias para sanar dúvidas, por meio de redes sociais a comunicação acontece de forma quase que instantânea, através de diálogos onde podemos expressar o que se deseja, ou seja, em uma instituição os membros podem estar em

lugares diferentes, entre tanto, se comunicando, propondo assim atividades em equipe tornando-as mais produtivas.

2.2 GESTÃO PÚBLICA E O PAPEL DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL ENTRE ORGÃOS PÚBLICOS

Uma boa gestão é fundamental para manter o funcionamento operacional de instituições públicas; mais que isso, é crucial para que dê bons resultados para a população local, é necessário um gestor receptivo a novas ideias e disposto a ouvir sua equipe de trabalho para que assim ocorra um bom planejamento estratégico onde todos opinem e defendam seu ponto de vista, logo, todos se sentirão satisfeitos em cumprir atividades seguintes, tendo em vista, que opinou no processo decisório, gerando não só engajamento nessa equipe, mas também motivação para cumprirem um processo árduo e tarefas cansativas na busca por resultados. De acordo com Osborne e Gaebler (1994):

Nada pode substituir o conhecimento de um trabalhador acerca de seu local de trabalho. Não importa quão inteligente seja o chefe nem tampouco sua capacidade de liderança. Só conseguirá liberar o potencial máximo dos seus empregados trabalhando com eles, em vez de contra eles. (OSBORNE;GAEBLER, 1994. P.272)

Comunicação é um processo crucial dentro de qualquer organização, seja monitorada e estruturada ou não. Nos últimos anos, o Brasil está aplicando a comunicação como uma ferramenta estratégica dentro das instituições públicas; por isso e para entender melhor esse processo, há a necessidade de se apresentar o conceito de comunicação organizacional Segundo Kunsch (2003, p 150):

[...] comunicação organizacional é a disciplina que estuda como se processa o fenômeno comunicacional dentro das organizações no âmbito da sociedade global. Ela analisa o sistema, o funcionamento e o processo de comunicação entre a organização e seus diversos públicos. (KUNSCH, 2003, p 150)

Um traço característico da comunicação é transmitir conhecimento para realização de atividades, logo, entende-se a conexão entre administração e a comunicação, onde os dois andam lado a lado de maneira natural dentro de uma organização.

A forma como o administrador ver a organização molda a forma como o mesmo irá conduzir, planejar tarefas e a forma como irá se comunicar com os demais profissionais no ambiente de trabalho, o que interfere diretamente nos resultados

finais. Assim como a administração, os campos da gestão de pessoas, da psicologia, do jornalismo, da publicidade e propaganda e das Relações Públicas interferem e contribuem para a construção e adequação da comunicação organizacional.

3 METODOLOGIA

Quanto aos fins: a pesquisa é exploratória, onde buscou-se na internet através de monografias e artigos já publicados intercorreu também através do livro raízes históricas que tem como autor Genival Soares da Silva onde é relatado detalhadamente a história do município São Bento/PB, citações de estudiosos e pensadores voltados para o assunto da comunicação interna para fundamentar esta pesquisa.

De acordo com Mattar (2011, p. 7), “A pesquisa exploratória visa prover o pesquisador de maior conhecimento sobre o tema ou problema de pesquisa em perspectiva”. É descritiva onde expõe características de determinado fenômeno. Os estudos descritivos foram fundamentados a partir de Barros (2007, p. 50) “Os estudos descritivos [...] procuram descrever situações de mercado a partir de dados primários, obtidos originalmente por meio de entrevistas pessoais ou discussões em grupo, relacionando e confirmando as hipóteses levantadas na definição do problema de pesquisa”.

Quanto aos meios: Para o alcance dos objetivos foi realizada um Estudo de Caso com Observação Participante, onde no período de estágio do curso de Administração Pública que ocorreu na secretaria municipal de educação do município de São Bento-PB foi feito um estudo através de observações e debates com os Administradores que atuam não só no local de estágio mais em inúmeras instituições do ensino público municipal, com intuito de esmiuçar a comunicação interna e o clima organizacional gerido pela comunicação entre os profissionais que atuam em toda rede de ensino do município.

Estudo de Caso, que conforme Gil (2010, p 138) é “uma abordagem metodológica de investigação especialmente adequada quando procuramos compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos [...]. E ainda conforme Mattar (2011, p.11) “O objeto de estudo pode ser um indivíduo, um grupo de indivíduos, uma organização, um grupo de organizações ou uma situação.” Observação Participante, porque segundo Gil (2010), há a observação e participação do pesquisador.

Quanto à abordagem, o método utilizado é qualitativo, no qual foi feito uma pesquisa mista entre o campo teórico e prático com objetivo de melhorar a comunicação organizacional da rede de ensino público municipal na cidade de São

Bento-PB. Que de acordo com Marconi e Lakatos (2003, p. 269) “preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade de determinado comportamento”. Ainda sobre a abordagem qualitativa, Souza (2013, p.15)), afirma que, “A pesquisa qualitativa usa a subjetividade que não pode ser traduzida em números É mais descritiva.”

4 DISCUSSÕES E RESULTADOS

A presente pesquisa fundamentou-se, além da pesquisa bibliográfica, em observações feitas no período de estágio realizado no âmbito da secretaria municipal de educação e nas visitas realizadas pelo autor deste trabalho nas instituições de ensino na companhia do senhor Raimundo Alves, secretário municipal de educação, e de sua equipe de coordenadores pedagógicos. Também na Lei Orgânica do município e no livro Raízes Históricas do Município de São Bento da Paraíba.

De acordo com a Lei Orgânica do município publicada no Diário Oficial da Paraíba em 28 de abril de 2002, o Município São Bento – é parte integrante do território do Estado da Paraíba, e da República Federativa do Brasil, sua área territorial é de 248km², está localizada na microrregião 89 alto Sertão Paraibano, limitando-se ao Norte: com o Município de Brejo do Cruz – PB; ao Sul: com os Municípios de Paulista –PB e Serra Negra do Norte – RN; ao Leste: com o Município de Jardim de Piranhas – RN; e ao Oeste: com o Município de Riacho dos Cavalos – PB. A cidade foi desmembrada do Município de Brejo do Cruz, na data de 29 de abril de 1959, tendo como padroeiro o Santo “São Sebastião”. De acordo com dados estimados do IBGE (2021) conta com uma população de aproximadamente 34.650 (trinta e quatro seiscentos e cinquenta mil) habitantes; principais atividades econômicas; tem como vocação do seu povo, a produção artesanal e industrial na fabricação de redes de dormir e seus derivados, a comercialização da produção e exportação nacional e internacional. Principais Produtos Agrícolas: algodão, feijão, hortifrutigranjeiro na produção de bananas, manga e etc. conhecido nacionalmente como o maior fabricante de redes de dormir e seus derivados; servida na educação por escolas de educação básica, da educação infantil ao ensino médio, e 2(dois) polos que tem vínculos com Universidades Federais, Estaduais e Privadas, podendo assim oferecer educação superior na modalidade EAD.

De acordo com Silva (2010, p. 85) no ano de 1899 “em São Bento a escola funcionava na própria residência da professora que reservava a sala da frente para este fim”. As dificuldades eram enormes não havia profissionais capacitados para atuarem na formação educacional, tampouco prédios, onde se pudesse ensinar os alunos. Ainda de acordo com o mesmo autor, só no ano de 1949 construiu-se o primeiro prédio, o Grupo escolar estadual, Fausto Meira, tendo por primeira gestora,

a senhora Maria do Socorro Ribeiro Carneiro e como professora, a senhora, Maria Madalena Pordeus Ramalho.

Atualmente o município conta com 25 (vinte e cinco) instituições da rede municipal, 3(três) da rede estadual e 7(sete) na rede privada. Falar-se-á um pouco das instituições municipais, as quais foram instrumento para a referida pesquisa.

Coordenadas pela Secretaria Municipal de Educação, as instituições de Ensino da cidade de São Bento estão em perfeito estado na estrutura física, os docentes que nelas atuam são todos capacitados para atuarem nas suas respectivas áreas de conhecimento, os gestores escolares trabalham em processo de colaboração, onde os mesmos possuem uma comunicação ativa, entre o secretário de educação, a equipe de coordenação da secretaria, apoio pedagógico, e comunidade escolar.

A comunicação é algo importante para que ocorra um bom desenvolvimento dentro das instituições e equipes gestoras, sem essa ferramenta comunicativa, não existe êxito no funcionamento e no desenvolvimento das instituições

Durante o período de Estágio Supervisionado, pode ser estudada a comunicação interna na secretaria municipal junto com as demais instituições de ensino na cidade de São Bento, foi observado que a comunicação interna é bastante engajada entre os profissionais que atuam nas organizações de ensino, gerando no ambiente de trabalho um bom clima organizacional, onde cada profissional se empenha ao máximo para colaborar com uma educação de qualidade para as crianças e adolescentes do município.

A comunicação interna dentro das instituições de ensino acontece de forma harmoniosa, onde os integrantes interagem respeitando a opinião do outro, mas também colocando seu pensamento de forma que no final todos chegam a um consenso visando um bom relacionamento e engajamento nas suas funções, tornando-se assim um ambiente onde todos expõem seus pensamentos sem desrespeitar a opinião do colega, que segundo (TORQUATO, 2010, p 115), a comunicação exerce um poder de obter engajamento e concordância no ambiente de trabalho, gerando com isso rendimento e não despesas.

Entre as instituições ensino a comunicação ocorre no prédio da secretaria de educação, que é o cerebro da rede de ensino no município, por meio de uma reunião onde é apresentado todas as necessidades que as escolas e creches tenham para manter um bom funcionamento.

As reuniões são realizadas de forma quinzenal, onde estão presentes os oito coordenadores juntamente com o secretário e um ou no máximo dois representantes de cada instituição que ali se encontram para discutir como se deve ser desenvolvido os trabalhos dentro das instituições de ensino.

Nas reuniões, além dos coordenadores repassarem as informações que são apresentadas para seus colegas de trabalho em suas respectivas instituições, são discutidas questões importantes, como por exemplo, metas que a secretaria deseja que as escolas e creches obtenham no próximo semestre. Contudo, há falhas de comunicação, que se apresentam através dos profissionais que estão ali representando suas instituições, quando as informações recebidas por eles não são repassadas por completo ou até mesmo são distorcidas, o que pode comprometer as ações administrativas nas instituições escolares.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para a elaboração desse trabalho foi observado a comunicação interna da secretaria de Educação do Município de São Bento, feita entre a equipe pedagógica do Órgão e os gestores escolares da rede regular de ensino.

O objetivo geral dessa pesquisa foi alcançado através da pesquisa bibliográfica e da observação feita durante o período de estágio supervisionado, quando se pode constatar que existem algumas falhas no processo de comunicação, quando algumas mensagens transmitidas aos gestores escolares não chegam as equipes de trabalho nas unidades de ensino, o que pode comprometer o resultado dos trabalhos e a qualidade dos serviços educacionais oferecidos à população. Isso pode acontecer quando o receptor não está atento ao que lhe é passado, ocorrendo essa ruptura no entendimento, e conseqüentemente a distorção de informação. Para que a mensagem seja transmitida com fidelidade, se faz necessário que o receptor esteja plenamente concentrado no emissor, observando e anotando tudo que lhe é transmitido para que no final do trajeto, a mensagem possa chegar da mesma forma como lhe foi passada.

Os estudos sobre a comunicação interna das instituições de ensino não se encerram com o que foi exposto aqui e se faz necessário mais pesquisas e investigações mais profundas, para que se possa diagnosticar as falhas, causas e conseqüências no processo comunicacional de qualquer instituição, seja ela de ensino ou de outro segmento.

. De acordo com as observações realizadas, o objetivo desta pesquisa foi alcançando, visto observou-se comunicação entre os participantes das instituições educacionais da cidade São Bento, contudo, ainda há muito a ser explorado e discutido sobre comunicação interna nas instituições de ensino e organizações educacionais. Esse assunto não está acabado, podendo ser discutido e analisado quantas vezes achar-se necessário que ocorra.

Quanto as Limitações, a maior parte se dá pela falta de tempo por parte dos administradores acompanhados durante o período do estágio, como exemplo o secretário, no qual permanece maior parte do tempo resolvendo problemas burocráticos fora do prédio da secretaria municipal de educação, o que acarreta atrasos já que o pesquisador irá depender exclusivamente do tempo desses profissionais para conduzir debates sobre o assunto. Essa situação pode ser

contornada através de questionários com perguntas claras e objetiva sobre o assunto, para que assim, a resposta do administrador determine o objetivo da pesquisa, por meio de tal método o pesquisador com auxílio do e-mail irá entrevistar ao mesmo tempo várias instituições.

REFERÊNCIAS

BARROS, Beatriz Santos. **Pesquisa de marketing: Conceitos e metodologia**. 4. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação Empresarial: Políticas e Estratégias**. São Paulo: Saraiva, 2009.

CAPPELLANO, Thatiana. **Comunicação Interna**. In: NETO, Belmiro Ribeiro da Silva (Coord.). **Comunicação corporativa e reputação: construção e defesa da imagem favorável**. São Paulo: Saraiva, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 7.ed., Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria geral da administração: abordagens prescritivas e normativas da administração**, 3.ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1987.
GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FRANCISCO, Rafael. **Comunicação na gestão pública como estratégia de gestão municipal**. Disponível em: <https://aprova.com.br/blog/comunicacao-na-gestao-publica/>. Acessado em: 04/09/2022.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. **Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas**, p.1-19, 2007.

LARA, Mauricio. **As sete portas da comunicação pública: como enfrentar os desafios de uma assessoria**. Autêntica Editora, 2003.

LEMOS, Else. **Cultura interna como diferencial em relações públicas**. In: FARIAS, Luiz Alberto de (Org.). **Relações públicas estratégicas: técnicas, conceitos e instrumentos**. São Paulo: Summus, 2011. p. 151-164.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing: edição compactada / Fauze Nagib Mattar**. 4. ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2011.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

OSBORNE, D. **Laboratories of democracy**. Boston: Harvard Press, 1994. ———; GAEBLER, T. **Reinventando o governo**. Tradução de S. Fernando; G. Bath; E. M. Júnior. 6. ed. Brasília: MH Comunicação, 1995. Disponível em: file:///C:/Users/cidsa/Downloads/admin,+Calli_e_Santos.pdf

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11ª edição. 2010.

ROMANI, C.; DAZZI, M. C. S. **Estilo Gerencial nas Organizações da Era do Conhecimento** In: ANGELONI, Maria Terezinha (coord.). Organizações do Conhecimento: infraestrutura, pessoas e tecnologias. São Paulo: Saraiva, 2002.

SILVA, Genival Soares da. **Raízes Históricas do Município de São Bento da Paraíba**. /Genival Soares da Silva. - João Pessoa: Imprell Editora. 2010.

SOUZA, Dalva Inês. **Manual de orientações para projetos de pesquisas**. Novo Hamburgo: FESLSVC, 2013.

TORQUATO, G. **Comunicação empresarial**. Vol. 11. Summus Editorial, 2010.