



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA
EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - EAD:
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

JARBAS ALVES DO NASCIMENTO

**A COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL COMO FATOR DE EXCELÊNCIA
NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO DE CASO NA ESCOLA
MUNICIPAL FÉLIX ARAÚJO EM CAMPINA GRANDE-PB**

CAMPINA GRANDE-PB

MARÇO 2015

JARBAS ALVES DO NASCIMENTO

**A COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL COMO FATOR DE EXCELÊNCIA
NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO DE CASO NA ESCOLA
MUNICIPAL FÉLIX ARAÚJO EM CAMPINA GRANDE-PB**

Monografia apresentada ao Curso de Educação a Distância EAD para Aprovação no Curso de Especialização em Gestão Pública da Universidade Estadual da Paraíba-UEPB para obtenção do Título de Especialista em Gestão Pública.

Orientador: Vorster Queiroga Alves

CAMPINA GRANDE-PB

MARÇO 2015

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

N244c Nascimento, Jarbas Alves do
A comunicação interpessoal como fator de excelência no serviço público [manuscrito] : um estudo de caso na Escola Municipal Félix Araújo em Campina Grande-PB / Jarbas Alves do Nascimento. - 2015.
46 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Gestão Pública EAD) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância, 2015.

"Orientação: Prof. Me. Vorster Queiroga Alves, Administração".

1.Comunicação. 2.Atendimento. 3.Serviços públicos. I.
Título.

21. ed. CDD 350 981

JARBAS ALVES DO NASCIMENTO

**A COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL COMO FATOR DE EXCELÊNCIA
NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO DE CASO NA ESCOLA
MUNICIPAL FÉLIX ARAÚJO EM CAMPINA GRANDE-PB**

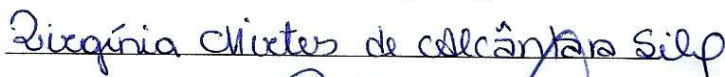
Monografia apresentada ao Curso de Educação a Distância EAD para Aprovação no Curso de Especialização em Gestão Pública da Universidade Estadual da Paraíba-UEPB para obtenção do Título de Especialista em Gestão Pública.

Data de aprovação: 31 / 03 / 2015.

BANCA EXAMINADORA:



Profº. Orientador Vorster Queiroga Alves



Profª. Msc Virginia Mirtes de Alcântara Silva



Profª. Msc Jean Patrício da Silva

Dedico esta importante conquista aos meus pais que sempre me incentivaram a buscar o conhecimento, dando-me desde a infância a oportunidade de estudar.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me permitir a oportunidade de realizar e concluir mais uma etapa educacional em minha vida.

Aos meus pais JALBAS (in Memoriam) e EMÍLIA, que não pouparam esforços, dedicação e oportunidades para que eu viesse a crescer na vida.

A minha esposa (ELIONETE) e filhos (JULIANA RENNALY e JONAS RAMON) pelo amor, carinho, companheirismo e dedicação, estando ao meu lado e me incentivando em todos os momentos.

Minhas irmãs: SOCORRO e ANTONIA, pelo apoio, atenção e carinho constante.

Ao Orientador Prof^o Vorster Queiroga Alves, por me orientar e pelas horas preciosas dedicadas no decorrer deste trabalho.

Aos mestres dessa Instituição que contribuíram para o meu aprendizado e também pelas agradáveis horas e boa relação entre educando e educador (aulas presenciais).

À Tutora Sara Henrique Pontes pelos constantes e importantes incentivos e apoio nas horas de maiores dificuldades no decorrer do curso.

Aos colegas do Curso (aulas presenciais): Manuel Severo, Givanildo e Kallina Jales, pela união e amizade em todos os momentos em que estudamos.

Meu muito obrigado a todos!

Certas pessoas se acham cultas, só porque
comparam a sua ignorância com a dos outros.

Jô Soares

RESUMO

O presente trabalho aborda o tema A Comunicação Interpessoal como Fator de Excelência no Serviço Público: Um estudo de caso na Escola Municipal Félix Araújo em Campina Grande - PB. Como objetivo geral busca-se avaliar possíveis existências de falhas no processo de comunicação da instituição estudada. Como objetivos específicos pretende-se identificar falhas existentes no processo de comunicação e o setor mais recorrente nelas, verificar de que maneira a existência de falhas na comunicação interna prejudica a prestação dos serviços aos usuários da escola, analisar se há alguma ação da instituição visando à supressão de possíveis falhas nesse processo e propor alternativas para que a comunicação na instituição flua da uma maneira correta. A metodologia utilizada foi o desenvolvimento de uma pesquisa, com um estudo de caráter exploratório e descritivo, por meio da aplicação de questionário e pesquisas bibliográficas baseadas em diversos autores da área. Também foi realizada pesquisa de campo. Os resultados coletados na pesquisa, no setor estudado, mostrou uma mínima distorção referente ao fluxo de comunicação. Sendo assim, concluiu-se que o processo de comunicação e prestação de serviços da instituição à comunidade é de boa qualidade. Como sugestão incentiva-se a escola que continue implantando novas práticas institucionais para manter a imagem da organização e sempre procurar inovar os padrões de qualidade estabelecidos.

Palavras – chave: Comunicação, Excelência no atendimento, Serviços públicos.

ABSTRACT

This work is addressing the theme: interpersonal communication as factor excellence in public service: A case study at the Municipal School Felix Araujo in Campina Grande - PB. As a general purpose search up Assessing the existence of failures in the communication process of the study institution. And as specific: Identify flaws in the communication process and the most recurrent sector in them; Check how the failures in the internal communication without prejudice to the provision of services to school users; Analyze if there is any action aimed at suppressing the institution of possible failures in that process; Propose alternatives for communication to flow in the institution of a correct way. The methodology used was the development of a survey, with a study of exploratory and descriptive, questionnaire and literature searches, based on several authors in the field. In addition to field research. Was detected in the sector several distortions relating to the flow of communication and distribution of tasks and the lack of quality in services to the community. In conclusion, there are several flaws in the communication process and quality in the delivery of the institution, and therefore need the implementation of new institutional practices that improve the organization's image and meet the established quality standards.

Key - words: Communication, Excellence in service, Utilities.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- O processo de comunicação.....	21
--	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Adequação dos métodos utilizados na comunicação.....	31
Gráfico 2 – Mensuração do entendimento das ordens dadas.....	32
Gráfico 3 – Fluxo da comunicação entre os setores.....	33
Gráfico 4 – As informações atendem a necessidade do público?.....	34
Gráfico 5 – Há qualidade nos serviços oferecidos?.....	35
Gráfico 6 – Nível de capacitação dos profissionais na escola.....	36
Gráfico 7 – Grau de organização na escola.....	37

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Os fluxos direcionais da comunicação.....	20
Quadro 2- Variáveis analisadas.....	29

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
1.2 OBJETIVOS	16
1.2.1 Objetivo Geral	16
1.2.2 Objetivos específicos	16
1.3 JUSTIFICATIVA	16
2. REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	18
2.2 O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO	19
2.3 EXCELÊNCIA NOS SERVIÇOS PÚBLICOS	23
2.4 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO APLICADA NA COMUNICAÇÃO DO SETOR PÚBLICO	25
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	27
3.1 Local do estudo	27
3.2 Tipo de pesquisa	27
3.3 Universo e amostra	28
3.4 Técnicas e instrumentos de coleta de dados	28
3.5 Análise dos dados	30
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	31
4.1 Análise Sobre a Variável Comunicação	31
4.2 Qualidade nos serviços prestados	35
5. CONCLUSÃO	38
6. REFERÊNCIAS	39
7. APÊNDICE	40

1. INTRODUÇÃO

A Administração Pública brasileira passou por diversas fases turbulentas em seu período de desenvolvimento e por um forte engessamento em todos os sentidos, sejam eles estruturais, de comunicação, na área de gestão de pessoas e em vários outros aspectos. Isto lhe trouxe muitos prejuízos no seu processo de evolução. As fases pelas quais passou a Administração Pública brasileira foram divididas em três: Administração Pública Patrimonialista, Administração Pública Burocrática e Administração Pública Gerencial. Em cada uma delas houve uma evolução no que se refere ao modelo de gestão desenvolvido.

A Administração Burocrática teve seus parâmetros pautados no pensamento individual e não no coletivo, como devem ser os princípios administrativos, além do estímulo ao beneficiamento dos que tinham uma relação mais próxima com os detentores do poder, fato este que favorecia a corrupção.

A Administração Burocrática surgiu na segunda metade do século XIX, como alternativa de combate a corrupção e ao nepotismo. Tal fato trazia na sua essência um distanciamento entre o Estado e o cidadão, pois no intuito do combate a corrupção e ao nepotismo as relações tornaram-se extremamente impessoais. Os procedimentos eram demorados e de difícil resolução.

Já a Administração Pública Gerencial, surgida na segunda metade do século XX, trazia consigo práticas mais eficientes, pautadas na lisura dos procedimentos e processos, bem como o estabelecimento de uma nova cultura organizacional, menos burocrática e mais eficiente. Ela passa a concentrar-se nos resultados e não apenas nos processos.

A partir desse momento, fala-se em eficiência e eficácia na Administração Pública. Buscou-se a excelência na prestação dos serviços oriundos da esfera pública, o cidadão passou a ser a prioridade.

Sendo assim, um dos mecanismos mais importantes e utilizados na busca dessa excelência organizacional foi o processo de comunicação. Observou-se que a comunicação é primordial para que o desempenho dos procedimentos e resultados no serviço público fluam corretamente. As organizações são formadas por pessoas, e onde há pessoas este processo está presente, seja ele feito de uma maneira formal ou informal. Nessa perspectiva um bom fluxo de comunicação na organização proporciona a compreensão para que elas possam desenvolver bem suas atividades e até mesmo promover atitudes necessárias para que haja motivação, satisfação, cooperação das pessoas e a prestação de um bom serviço público.

A melhoria e aperfeiçoamento no atendimento e prestação desses serviços vêm crescendo continuamente a cada dia. Isso acontece devido à conscientização dos usuários que exigem a prestação de melhores serviços.

Torna-se necessário, portanto, enfatizar neste processo os trâmites internos da organização, se estão sendo executados de uma maneira correta ou não. Um bom processo de comunicação interna ajuda a organização na conquista de níveis de eficiência e eficácia, no uso racional de recursos humanos, de tecnologia e de equipamentos.

Avaliando todos esses fatores o presente estudo busca mostrar possíveis entraves no processo de comunicação ocorridos na Escola Municipal Félix Araújo, de que maneira isso prejudicaria o desenvolvimento de um bom atendimento aos usuários e o atraso ou erros nos procedimentos internos da instituição. Busca ainda sugerir melhorias para as possíveis falhas existentes.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Avaliar a existência de falhas no processo de comunicação da Escola Municipal Félix Araújo em Campina Grande – PB.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar falhas existentes no processo de comunicação e o setor mais recorrente nelas;
- Verificar de que maneira a existência de falhas na comunicação interna prejudica a prestação dos serviços aos usuários da escola;
- Analisar se há alguma ação da instituição visando à supressão de possíveis falhas nesse processo;
- Propor alternativas para que a comunicação na instituição flua da maneira correta.

1.3 JUSTIFICATIVA

Em um mundo altamente dinâmico, competitivo e mutável, o papel da comunicação no cotidiano das pessoas é de grande importância em todos os contextos que elas encontram-se inseridas (vida pessoal, profissional, etc.).

Esse papel ganha ainda mais importância no cotidiano das organizações, pois estas estão inseridas em um ambiente composto por diversas variáveis ambientais, tais como, políticas, sociais, legais, culturais e diversas outras. Torna-se necessário o desenvolvimento de um eficiente processo de comunicação, uma vez que este interfere diretamente no sucesso do desempenho das organizações no mercado.

Nesse contexto também está inserida a Administração Pública e suas instituições que também necessitam de um eficiente processo de comunicação.

A comunicação interna das instituições reflete claramente no sucesso organizacional delas. Se há entraves e distorções nesse processo as rotinas e procedimentos institucionais serão bastante prejudicados, afetando assim o todo. Barreiras à comunicação são definidas

como sendo as restrições e limitações que ocorrem dentro ou entre as etapas do processo de comunicação.

Portanto, falhas internas de comunicação refletem diretamente nos resultados organizacionais, e no caso de instituições públicas esse fator torna-se ainda mais sério, pois atinge diretamente o público usuário.

A Administração Pública tem como um de seus principais alicerces os seguintes princípios: Legalidade, moralidade, publicidade, eficiência e impessoalidade. Portanto, no atendimento destes, deve-se sempre primar pela excelência no atendimento aos cidadãos, já que estes são patrocinadores de toda a máquina estatal através do pagamento de seus impostos.

Justifica-se, portanto, este trabalho, pelo atendimento e cumprimento das premissas formadoras do desempenho no serviço público, no caso da Escola Municipal Félix Araújo, instituição alvo do estudo. Falhas no processo de comunicação podem atingir diretamente vários usuários desta instituição, tais como alunos e os próprios funcionários e toda a comunidade que dela depende de alguma maneira.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Administração Pública e todo seu aparato administrativo sempre se mostraram como uma estrutura rígida e pesada, de difícil gestão. Mas ao longo do século XX a filosofia política preocupou-se largamente com as transformações que ocorriam nas relações entre o indivíduo e o Estado e entre os indivíduos e ele mesmo. A partir daí viu-se que o modelo de gerir precisaria ser mudado. Tendo em face que a tarefa governamental é enorme, complexa e difícil, e eficiência de uma entidade governamental não se deve medir pelo aumento de suas receitas ou pela redução de seus gastos, senão pela qualidade e intensidade com que realiza seus próprios públicos. (LIMA, 2005)

A Administração Pública pode classificar-se em: Administração Pública em sentido objetivo, que se refere às atividades exercidas pelas pessoas jurídicas, órgãos e agentes incumbidos de atender concretamente às necessidades coletivas, e Administração Pública em sentido subjetivo, que se refere aos órgãos integrantes das pessoas jurídicas políticas (União, Estados, Municípios e Distrito Federal), aos quais a lei confere o exercício de funções administrativas. (HONORATO, 2008, p.194).

Segundo Lima (2005) “a política e a estratégia no serviço público devem ficar claros no pensamento do servidor público, entendido como um homem organizacional que se identifica com sua instituição, fazendo de seu trabalho uma extensão de seu próprio ego”.

Por política compreenda-se, na perspectiva da organização do serviço público, a arte de estabelecer objetivos organizacionais, mediante a interpretação dos interesses e das aspirações da comunidade organizacional e seu público cliente, e de orientar a obtenção e a consecução desses objetivos. Por exemplo: valorizar os recursos humanos do serviço público, mediante, por exemplo, uma reforma administrativa que contemple o aperfeiçoamento e a satisfação profissional do servidor, o que se caracteriza por ser uma linha de conduta, um complexo de diretrizes e planos de ação, com vistas a fins ou objetivos fixados. (LIMA, 2005, p. 142)

Quanto à estratégia, esta significa, para Lima (2005), dentro do presente interesse relacionado à área pública, a arte de preparar e aplicar recursos humanos, tendo em vista a conquista e a manutenção do objetivo do desenvolvimento organizacional.

Para, Chiavenato (2007) enfoca que a administração pública é regida por cinco princípios básicos: Legalidade, Moralidade, Publicidade, Eficiência e Impessoalidade, que devem nortear os rumos seguidos por ela para que venham a atender as expectativas dos clientes externos (público em geral) e clientes internos (funcionários), e venham a trazer um trabalho de qualidade que atenda as expectativas em geral.

A busca para equalizar a crise no Estado contemporâneo levou à busca de novos parâmetros para definição das tarefas do Estado e do lugar das atividades privadas. Gabardo (2002) comenta que A dicotomia entre atividade civil e estado, na qual cabia a sociedade civil o papel da defesa dos interesses privados e ao Estado, o papel de síntese e superação dos conflitos particulares, de repente não mais parecia própria para um mundo cuja economia tomava novas feições e no qual as fronteiras demográficas não mais definiam os verdadeiros interesses dos grandes capitais.

Registre-se também que a propriedade pública tem sofrido oposição porque ela vem envolvendo o Governo em funções econômicas que foram consideradas enganosas com os indivíduos no setor privado. Mais especificamente, a iniciativa do setor público tem sido vista por alguns como basicamente burocrática, como sendo ineficiente e custosa e por causa de sua posição monopolista, e conseqüente isolamento do mercado.

Dentro do contexto do trabalho organizacional, duas hipóteses devem ser examinadas. A primeira refere-se ao compromisso com o profissionalismo e se ele é ou não uma meta no setor público. A segunda é o grau de satisfação com que se lida com as queixas individuais de administradores num nível organizacional e se existe ou não algum problema particular dentro do setor público. A administração pública, atualmente, tem como paradoxo principal a necessidade de ser empreendedora, isto é, aproveitar as oportunidades de mercado e o problema de como financiar as novas oportunidades. (LIMA, 2005).

2.2 O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

Segundo Lima (2005) a comunicação tem aplicação em todas as funções administrativas, pois representa um intercâmbio de pensamento e de informações para proporcionar compreensão mútua e confiança, além de boas relações humanas. A comunicação envolve troca de fatos, ideias opiniões ou emoções entre duas ou mais pessoas e é também definida como inter-relações por meio de palavras, letras símbolos ou mensagens e como um meio para o participante de uma organização partilhar significado e compreensão com outros.

A comunicação envolve transações entre pessoas para que haja o mínimo de entendimento necessário ao bom andamento das rotinas de trabalho e conseqüentemente para que o alcance do objetivo organizacional seja atingido com êxito.

Para Chiavenato (2002, p. 127) existem três conceitos preliminares que são importantes para a compreensão da comunicação:

- **Dado:** é um registro através de determinado evento ou ocorrência ou pessoa.
- **Informação:** é um conjunto de dados com determinado significado, ou seja, que reduz a incerteza a respeito de algo ou que permite o conhecimento a respeito de algo, o conceito de informação envolve um processo de redução de incerteza.
- **Comunicação:** ocorre quando uma informação é transmitida a alguém, e é então compartilhada também por esse alguém. Para que haja comunicação, é necessário também que o destinatário da informação a receba e compreenda. A informação simplesmente transmitida – mas não recebida – não foi comunicada. Comunicar significa tornar comum a uma ou mais pessoas determinada informação.

No entendimento e compreensão da comunicação é importante também entender os fluxos de comunicação que podem ser demonstrados no quadro 1 a seguir:

<u>Descendentes</u>	<u>Ascendentes</u>	<u>Lateral ou Horizontal</u>
Políticas	Reclamações	Memos interdepartamentais
Procedimentos	Sugestões	Reuniões linha-staff
Regras	Relatórios de desempenho	Interação entre empregados
Regulamentos	Pesquisas de opinião	Grupos de Trabalho
Manuais		

Quadro 1 - Os fluxos direcionais de comunicação

Fonte: Lima (2005, p. 386)

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

- **Fonte** – significa a pessoa, coisa ou processo que emite ou fornece as mensagens por intermédio do sistema.

comunicação distorcida, ampliada e, muitas vezes, desviada. As barreiras fazem com que a mensagem enviada e a mensagem recebida e interpretada sejam diferentes entre si.

Quando se fala em comunicação vêm-se originalmente dois objetivos essenciais para que haja um bom fluxo nas atividades organizacionais um deles é que a comunicação seja feita de uma forma que haja a compreensão necessária para que as pessoas desenvolvam suas atividades de maneira correta dentro do seu ambiente de trabalho. Outro objetivo seria promover a cooperação, motivação e satisfação nos cargos e funções exercidas.

Na visão de Freitas (1991) três são os tipos de barreiras na comunicação humana e que devem ser abordadas e entendidas no desenvolvimento da organização, que são descritas a seguir:

- **Barreiras pessoais:** São interferências que decorrem das limitações, emoções e valores humanos de cada pessoa. As barreiras mais comuns em situações de trabalho são os hábitos deficientes de ouvir, as emoções, as motivações e os sentimentos pessoais.
- **Barreiras físicas:** São as interferências que ocorrem no ambiente em que acontece o processo de comunicação. Um trabalho que possa distrair, uma porta que se abra no decorrer da aula, a distância física entre as pessoas, o canal saturado e congestionado, ruídos estáticos na comunicação por telefone.
- **Barreiras semânticas:** São as limitações ou distorções decorrentes dos símbolos por meio dos quais a comunicação é feita – gestos, sinais, símbolos – podem ter diferentes sentidos para as pessoas envolvidas no processo e podem distorcer seu significado. As diferenças de língua constituem barreiras semânticas entre as pessoas.

Esses três tipos de barreiras podem ocorrer simultaneamente, fazendo a mensagem ser filtrada, bloqueada ou distorcida. Além da influência das barreiras, a comunicação pode ainda sofrer três males, a saber: a omissão, a distorção e a sobrecarga.

- **Omissão:** Ocorre quando certos aspectos ou partes importantes da comunicação são omitidos ou cortados por alguma razão, seja pela fonte, seja pelo destinatário, fazendo com que a comunicação não seja completada ou com que seu significado perca alguma substância.
- **Distorção:** Ocorre quando a mensagem sofre alteração, deturpação, modificação, afetando e modificando seu conteúdo e significado original.
- **Sobrecarga:** Ocorre quando um volume ou quantidade de informação muito grande e ultrapassa a capacidade pessoal do destinatário de processar as informações, perdendo grande parte delas ou distorcendo seu conteúdo (LIMA, 2005, p. 386).

Chiavenato (2002) diz que o conceito de comunicação está sujeito a algumas complicações adicionais quando se trata de comunicação humana. Cada pessoa tem seu

próprio sistema cognitivo, suas percepções, seus valores pessoais e suas motivações, constituindo um padrão pessoal de referência que torna bastante pessoal e singular sua interpretação das coisas. Esse padrão pessoal de referência age como um filtro codificador, de modo a condicionar a aceitação e o processamento de qualquer informação.

Aquilo que duas pessoas comunicam entre si é determinado pela percepção de si mesmo e da outra pessoa na situação. A ideia comunicada está intimamente relacionada com as percepções e motivações tanto da fonte como do destinatário dentro de determinado contexto situacional.

2.3 EXCELÊNCIA NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Os serviços estão se movimentando para ser o foco da ação econômica, e têm se tornado ferramentas fundamentais para satisfazer a necessidade dos clientes e aumentar a riqueza das nações. Um serviço é um fenômeno complexo cercado de vários fatores subjetivos que são avaliados de maneiras diferentes por cada indivíduo. Sendo assim é difícil mensurar a qualidade para que este esteja adequado à necessidade de cada um. Pode ser até mesmo impossível conseguir tal meta. É imprescindível, entretanto, que sejam feitos (os serviços), da melhor maneira possível para atingir o melhor nível de qualidade e eficiência para os seus usuários.

Segundo Lobos (1993) “Serviço pode ser definido como sendo todos os aspectos, atitudes e informações que ampliem a capacidade do cliente de compreender o valor de algo essencial”.

Kotler (1999) destaca que “Serviço é qualquer ato ou desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não tem como resultado a propriedade de algo. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto físico”.

Para Lima (2005) os governos tradicionalmente burocráticos continuam concentrando-se excessivamente sobre as entradas (os recursos) e não sobre as saídas (os resultados). Em contrapartida, os governos empreendedores públicos procuram alterar esse sistema, de recompensas e incentivos, pois sabem que enquanto as instituições forem financiadas de forma tradicional, poucas razões terão para se esforçarem na busca de desempenhos mais satisfatórios. Contudo, se forem financiadas segundo um critério de avaliação de resultados, num instante ficarão obcecados por maior desempenho. Por não mensurar os resultados, os governos burocratizados raramente logram grandes conquistas.

Se uma organização não avalia os resultados e é incapaz de identificar o que dá certo no momento em que o fenômeno acontece não poderá aprender com a experiência. Sem o devido *feedback* em termos de resultados, qualquer iniciativa renovadora já nasce morta. As grandes oportunidades de inovação administrativa e empresarial, segundo entendimento de Peter Drucker (apud LIMA, 2005, p.309), são os sucessos inesperados. Quando um produto ou serviço é surpreendentemente bem aceito, sem dúvida incontáveis lições podem ser aprendidas de fato. Esse princípio também se aplica a governos.

Para se avaliar o desempenho de um órgão público ou de uma empresa estatal, é preciso conhecer se seus interesses, em princípio coadunam-se com aqueles do governo, mas que, à medida que se consolidam institucionalmente, desenvolvem alguns objetivos próprios:

- O desenvolvimento e a garantia de autonomia de gestão.
- A preservação da entidade, quanto à sua integridade econômica, social e corporativa.
- A expansão das atividades da entidade.
- A proteção em relação a ingerências externas, inclusive a criação de barreiras à eventual privatização de atividades da entidade. (LIMA, 2005)

Quando tais interesses forem compatíveis com o interesse público, cabe ao estado apoiá-los. Sempre que se tornarem conflitantes, deverão ser questionados e reorientados as atividades, pois a sociedade, em geral, poderá, a médio prazo, ser beneficiada por decisões públicas emergentes de melhores sistemas de planejamento e de avaliação de desempenho no sentido de: “Receber serviços públicos em maior extensão e de melhor qualidade, e pagar menores preços por serviços públicos e ter estabilizada (ou mesmo reduzida) sua carga de impostos”. (LIMA, 2005)

Honorato (2008) tem o seguinte entendimento sobre avaliação de resultados no setor público:

As possibilidades de mensurar, de quantificar a utilidade de um serviço público são maiores do que se podia pensar. Os próprios dados, que pareciam vir de uma simples impressão, da avaliação qualitativa, são suscetíveis de receber uma determinação quantitativa(...) Mensurar o desempenho é necessário, tanto para escolher dentre o grosso das despesas públicas possíveis aquelas que são úteis quanto para assegurar uma verdadeira reforma administrativa.

Ainda segundo Lima (2005) existem três aspectos no setor público que exemplificam os desafios:

- Cultura de rotatividade no setor governamental.
- O fator de o aumento da clientela não significar aumento de recursos.
- A questão ética implica no equilíbrio entre qualidade e quantidade.

A gestão pública requer a união de vários setores e variáveis, além de inúmeros fatores que contribuem para estas dificuldades, entretanto os desafios vencidos já foram muitos e a qualidade dos serviços públicos prestados vem sendo cada vez mais crescente, o que só beneficia o cidadão-cliente que paga seus impostos e conseqüentemente torna-se financiador da máquina administrativa.

2.4 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO APLICADA NA COMUNICAÇÃO DO SETOR PÚBLICO.

Segundo Lima (2005), Tecnologia da informação é o conjunto de conhecimentos voltados a estudar as características da informação, de modo a agregar valor às atividades de que participa. A revolução da informação está inviabilizando a criação do mercado global. O processo de integração do Brasil nesse mercado é irreversível. Para serem vencedores na regra da competitividade todos devem adotar, inclusive a Administração Pública, novos paradigmas de sucesso. Dessa forma, a tecnologia de informação transformará radicalmente a forma com que grande parcela da população mundial trabalha, se comunica e se informa.

Ainda segundo Lima (2005) A tecnologia da informação é um instrumento fundamental nos processos de reengenharia, onde as principais contribuições são: transformações de negócios, recursos humanos e fluxo de trabalho. Assim, a relação entre organização e informação é bastante estreita. A influência da qualidade da informação, disponível na organização, é muito grande, daí a preocupação crescente com a administração desse “recurso”. Nessa visão de comunicação, cabe á tecnologia de informação agregar explicitamente valor ao longo do processo e, assim, contribuir decisivamente para o progresso dos negócios, assumindo um papel estratégico nas organizações.

Uma nova revolução da informação está em andamento. Ela começou nas empresas, com informações de negócios, mas seguramente irá engolfar todas as instituições da sociedade e inundará radicalmente o significado de informação tanto para organizações como para indivíduos. Não é uma revolução em tecnologia, maquinário, técnicas, *softwares* ou velocidade, mas sim em conceitos. As novas revoluções da informação perguntam: “Qual é o significado da informação e qual sua finalidade”? Isto está conduzindo rapidamente a redefinição das tarefas a serem executadas com o auxílio da informação, e com ela, a redefinição das instituições que as executam. (DRUCKER, 1998, p. 123)

A Administração Pública tem um papel fundamental no processo de implementação desta tecnologia. Cabe a ela implementar na sua própria organização, tornando a gestão transparente e mantendo contínuo contato com a sociedade e incentivar que as empresas privadas também o façam, no sentido de aumentar a competitividade global do País através da regulamentação do setor de telecomunicações no sentido de possibilitar a melhor utilização desse recurso.

O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso.

O ciclo de realimentação entre a introdução de uma tecnologia, seus usos e seus desenvolvimentos em novos domínios torna-se muito mais rápido no novo paradigma tecnológico. Consequentemente a difusão da tecnologia amplifica seu poder de forma infinita, à medida que os usuários apropriam-se delas e a redefinem. As novas tecnologias de informação não são simplesmente ferramentas a serem aplicadas, mas processos a serem desenvolvidos. (CASTELLS, 2002)

É necessário que uma organização conheça às características de quantidade, oportunidade, conteúdo e qualidade dos seus produtos para que possa definir suas necessidades de informações gerenciais, podendo então, desenvolver um adequado sistema de informação (LIMA, 2005).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No presente item são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para a execução da pesquisa. Primeiramente será apresentado o local da pesquisa, tipo de pesquisa, universo e amostra estudada, instrumento de coleta de dados ,métodos utilizados na análise e alcance dos resultados para finalização da pesquisa.

3.1 Local do estudo

A Escola Municipal Félix Araújo, foi construída e começou a funcionar em 1959 na gestão do Prefeito Dr. Elpídio de Almeida. A escolha do nome se deu para fazer uma homenagem ao saudoso vereador Félix de Sousa Araújo. Está localizada na Rua: Otácilio Nepomuceno S/N no bairro do Catolé, Campina Grande- PB.

Atualmente a escola atua com ensino das séries Educação Infantil (Pré-Escolar I e II); Educação fundamental: (IC. Inicial, IC. Interm., IC. Final, IIC. Inicial, IIC. Final); e Educação de Jovem e Adulto (I Ciclo Inicial-EJA, II Ciclo Final-EJA), sendo seu corpo discente composto por 311 (trezentos e onze) alunos. Conta com 37 (trinta e sete) professores e funcionários (técnicos e de apoio), sendo sua maioria composta por professores em número de 23 (vinte e três) e 14 (quatorze) técnicos e de apoio.

A escola funciona nos três turnos (manhã, tarde e noite). Possui uma boa estrutura física: 09 Salas de aula; Sala de Recurso (A.E.E.); Sala de Leitura; e Laboratório de Informática. Projetos Existentes na Escola: PROGRAMA MAIS EDUCAÇÃO, CAPOEIRA, PONTO DE CULTURA.

3.2 Tipo de pesquisa

Quanto aos fins a pesquisa é descritiva e exploratória. Descritiva, pois segundo Vergara (2007), a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou determinado fenômeno, que no caso do presente estudo é a da população da Escola Municipal Félix Araújo em Campina Grande- PB.

Exploratória, porque para Gil (2008) esse tipo de pesquisa busca ampliar o conhecimento a respeito de determinado fenômeno, explorando a realidade, buscando maior conhecimento.

Sendo também bibliográfica, pois se embasou para sua elaboração em livros, artigos e documentos disponíveis na instituição. Segundo (VERGARA, 2007) uma pesquisa de cunho bibliográfica “É estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível, ao público em geral”.

Quanto aos meios a pesquisa foi considerada como sendo de campo, pois foi realizada no local da investigação, através da aplicação de um questionário aplicado com os atores da pesquisa. E segundo (VERGARA, 2007) uma pesquisa de campo pode valer-se de entrevistas, aplicação de questionários, testes e observação participante ou não.

A pesquisa de campo ocasionou um estudo de caso. Pois segundo Alves (2003) um estudo de caso é usado para descrever o que um sistema novo deveria fazer ou qual a função de um sistema já existente. O modelo de estudo de caso é constituído através de um processo interativo de discussão entre os desenvolvedores do sistema, e os clientes ou usuários em busca de uma solução pela qual todos estejam satisfeitos.

3.3 Universo e amostra

O universo da pesquisa foi composto por de 51 (cinquenta e um) alunos Jovens e Adultos. O corpo discente soma 23 (vinte e três) professores e 14 (quatorze) técnicos e apoio.

A amostra foi subdividida pelas três categorias presentes na pesquisa (alunos, professores e funcionários entre técnicos e apoio).

A pesquisa foi feita com todos os Professores e Funcionários Técnicos e de Apoio que se encontravam na escola. A aplicação do questionário foi realizada nos três turnos de funcionamento, porém no caso dos alunos, a aplicação só foi realizada no turno da noite devido à faixa etária dos alunos, composta de Jovens e Adultos (Jovens com idade mínima de 15 anos). Já nos turnos da manhã e tarde só estudam criança com faixa etária não permitida.

3.4 Técnicas e instrumentos de coleta de dados.

Toda ciência utiliza-se de diversas técnicas para obtenção de seus objetivos. Lakatos e Marconi (2008) definem técnica como sendo um conjunto de preceitos ou normas na parte prática.

Entre as técnicas citadas por Gil (2008) para a coleta de dados foram utilizadas a observação *in loco*, pois disso muito se utilizou para a obtenção dos resultados, e a aplicação

de questionário com os atores da pesquisa.

Para Vergara (2007) o questionário caracteriza-se por uma série de questões apresentadas ao respondente por escrito, podendo ser aberto, pouco ou não estruturado, ou fechado estruturado.

O questionário utilizado na presente pesquisa foi elaborado baseado na observação de 2 (duas) variáveis pertinentes ao tema pesquisado: percepção sobre a comunicação e qualidade nos serviços prestados. O questionário foi composto por 7 (sete) perguntas subdivididas em alternativas de múltipla escolha. Conforme quadro abaixo:

VARIÁVEL E PÚBLICO ALVO	PERGUNTAS RELACIONADAS À VARIÁVEL.
<p><u>VARIÁVEL:</u> PERCEPÇÃO SOBRE A COMUNICAÇÃO.</p> <p><u>PÚBLICO ALVO:</u> FUNCIONÁRIOS, PROFESSORES, ALUNOS</p>	<p>1- Os métodos que a escola utiliza na comunicação interna e externa são adequados? ()sim ()não ()não sei</p> <p>2- As ordens dadas são claras? ()sim ()não () não sei.</p> <p>3- O fluxo de comunicação entre os setores é eficiente? ()sim ()não () não sei.</p> <p>4- As informações dadas atendem as necessidades do público? ()sim ()não () não sei.</p>
<p><u>VARIÁVEL:</u> QUALIDADE NOS SERVIÇOS PRESTADOS.</p> <p><u>PÚBLICO ALVO:</u> FUNCIONÁRIOS, PROFESSORES, ALUNOS</p>	<p>1- Há qualidade nos serviços oferecidos pela escola? ()sim ()não () não sei</p> <p>2- Os profissionais que trabalham na escola são capacitados? ()sim ()não () não sei</p> <p>3- A escola é uma instituição organizada? ()sim ()não () não sei</p>

Quadro 2 – Variáveis analisadas.
Fonte: Elaboração própria, 2015

3.5 Análise dos dados

Para definir análise de dados Gabardo (1988) definia como sendo a categorização, ordenação, manipulação e sumarização dos dados. Estes têm como função reduzir grandes quantidades de dados brutos, transformá-los em informação interpretável e mensurável.

Na presente pesquisa os dados após serem coletados foram categorizados, quantificados e agrupados de acordo com a categoria a que cada componente pertencia. Após isso foram tratados no Excel e expostos através de gráficos representando o percentual de cada pergunta elaborada, para interpretação dos resultados.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesse item da pesquisa são apresentadas as questões do questionário e resultados acerca das respostas e dos resultados encontrados, sendo separados em dois tópicos, de acordo com o questionário aplicado.

4.1 Análise Sobre a Variável Comunicação

Na primeira etapa da pesquisa foram abordadas questões sobre a percepção do público alvo acerca da comunicação da escola. Na primeira questão, representada por meio do gráfico 1, foi questionado se os métodos que a escola utiliza na comunicação interna e externa são adequados.

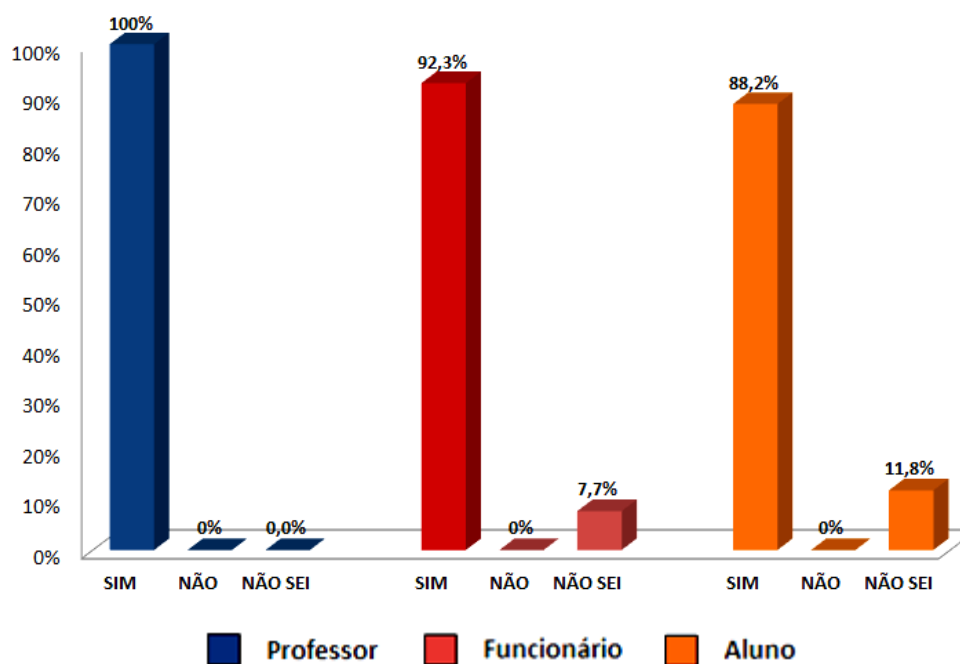


GRÁFICO 1 – Adequação dos métodos utilizados na comunicação.

Fonte: Pesquisa de Campo, 2015.

Inicialmente, buscou-se avaliar a variável comunicação, tanto internamente como externamente a instituição. O intuito dessa avaliação era ter a percepção dos clientes externos (pais e alunos) e dos clientes internos (professores e funcionários).

Diante da pesquisa verificou-se que há uniformidade de opinião para os três segmentos, (conforme mostra o gráfico 1). Concordaram que os métodos de comunicação utilizados pela escola são eficiente, formais e diretos, estando de acordo com parâmetros das instituições públicas.

Na questão 2, foram questionados ao público alvo se as ordens dadas são claras. Dessa forma os resultados encontrados é demonstrado no Gráfico 2.

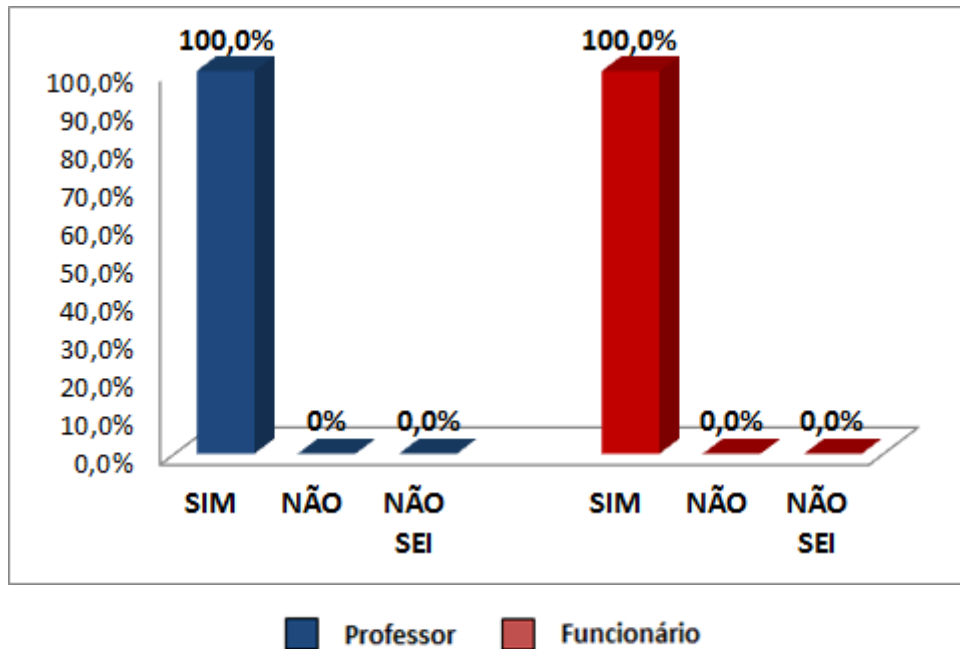


GRÁFICO 2 – Mensuração do entendimento das ordens dadas.

Fonte: Pesquisa de Campo, 2015.

Esse questionamento foi feito apenas aos clientes internos (funcionários e professores). E os percentuais deixam claros que as ordens dadas são expostas de uma maneira clara, eficiente e de fácil entendimento. Tendo como benefício disso a harmonia nas rotinas de trabalho, que por sua vez, reflete ao meio externo da escola.

Na questão seguinte, representada por meio do gráfico 3, foi questionado acerca do fluxo de comunicação entre os setores e se o mesmo é eficiente.

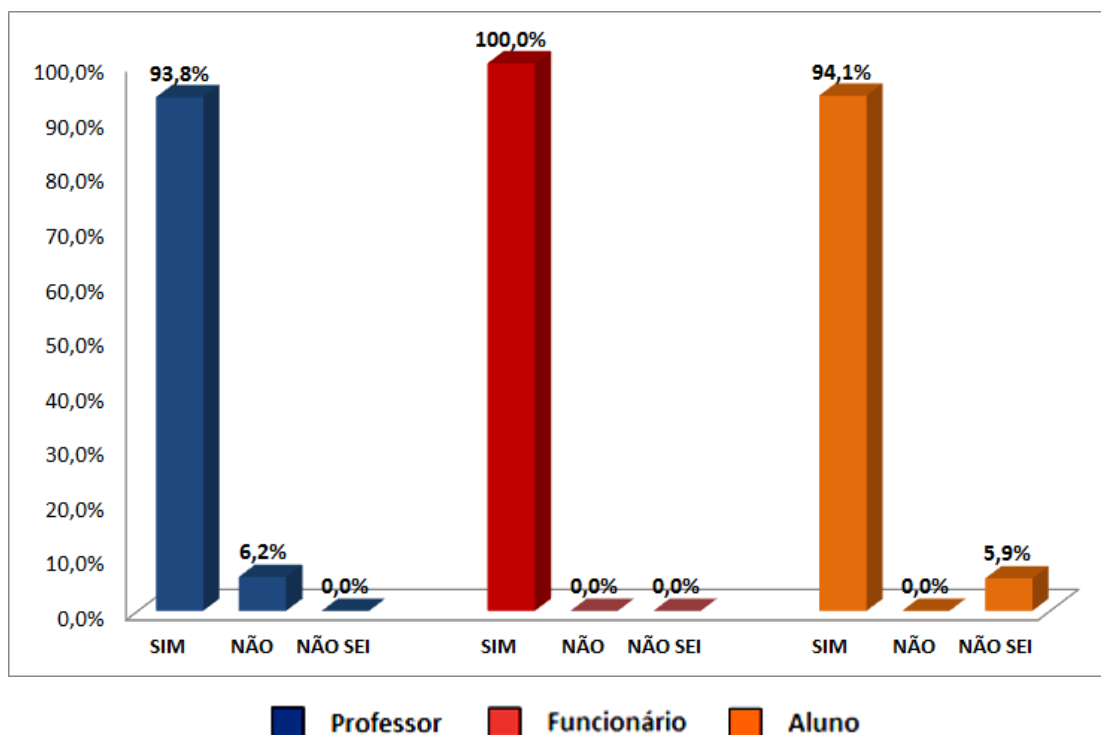


GRÁFICO 3 – Fluxo de comunicação entre os setores.

Fonte: Pesquisa de Campo, 2015.

Outro fator analisado é a comunicação inter setorial, essa questão teve como objetivo analisar a opinião dos três segmentos quanto à comunicação entre os setores.

Verificou-se que funcionários, professores e alunos consideram a comunicação interna inter setorial satisfatória, pois o percentual apresentado é superior a 90% para todos os públicos abordados.

Em outra abordagem foi realizado um questionamento acerca das informações dadas e se as mesmas atendem as necessidades do público, tendo como respostas o que é demonstrado no gráfico 4.

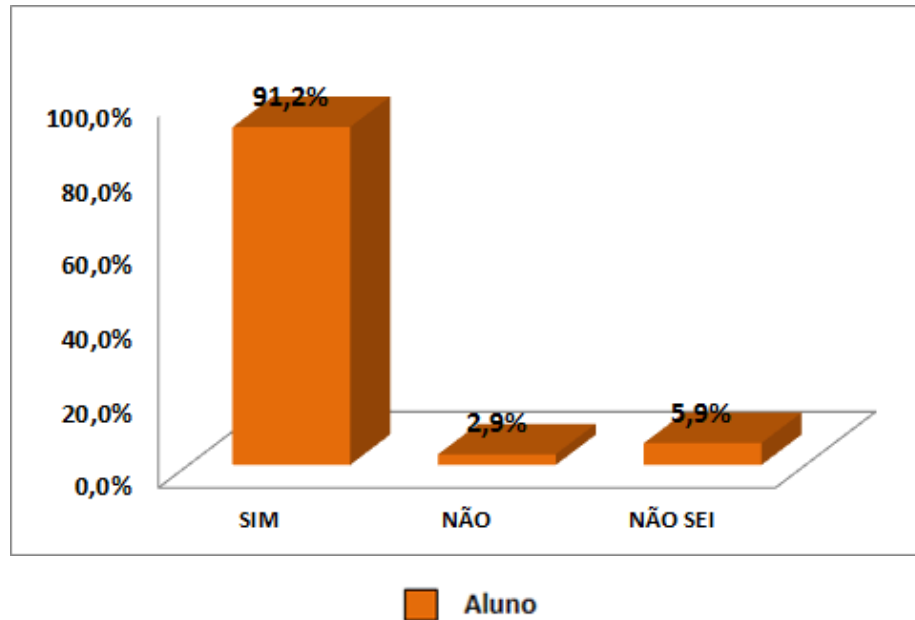


GRÁFICO 4 – As informações dadas atendem as necessidades do público

Fonte: Pesquisa de Campo, 2015.

Foram trabalhados nessa questão apenas os alunos, já que eram os diretamente interessados. Nesse contexto, a maioria dos respondentes afirmou que as informações são passadas de forma objetiva, mantendo-os bem informados e gerando satisfação.

4.2 Qualidade nos serviços prestados

Na segunda etapa do questionário foram abordadas três questões referentes aos serviços prestados e a qualidade dos mesmos na visão do público alvo.

Nesse item abordado foi realizado um questionamento, com o intuito de saber da qualidade nos serviços oferecidos pela escola. As respostas foram quantificadas e demonstrada através do gráfico 5, a seguir.

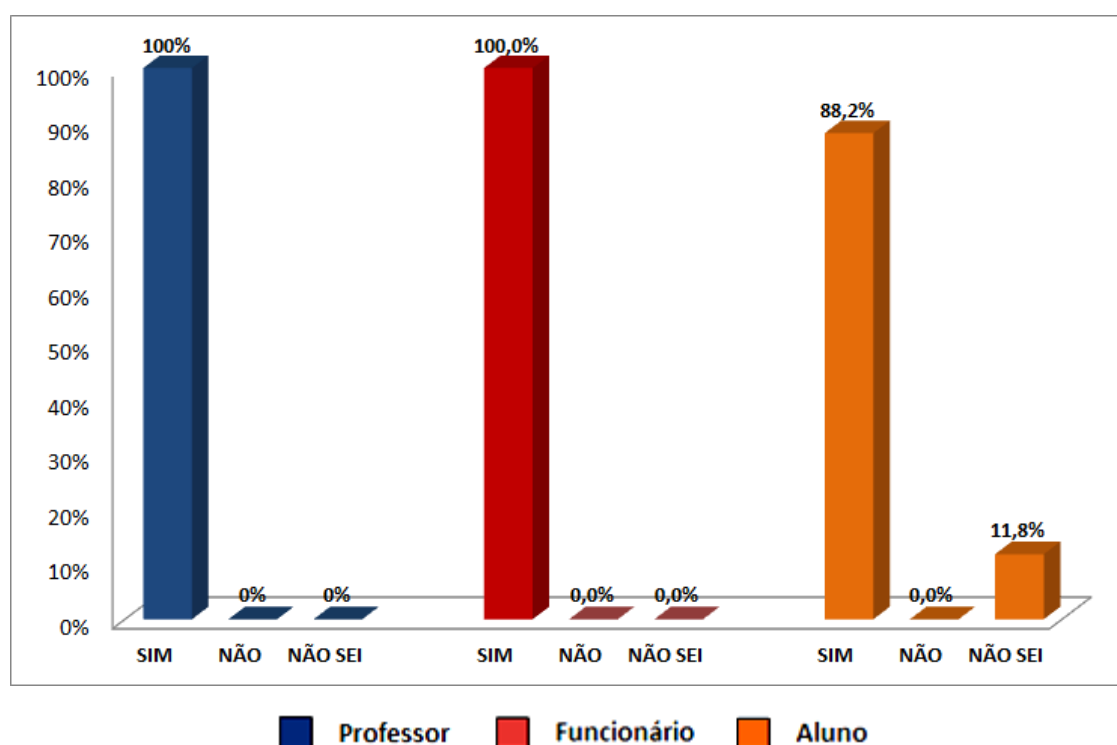


GRÁFICO 5 – Há qualidade nos serviços oferecidos?

Fonte: Pesquisa de Campo, 2015.

O quesito veio a confirmar o que já tinha sido detectado em questões anteriores sobre a comunicação, pois no que se refere à qualidade de serviços prestados, o percentual é extremamente alto, chegou a 100% entre professores e funcionários. O percentual de alunos que estão satisfeitos com os serviços prestados pela escola também é alto (88,2%).

Outro fato importante observado é que os próprios funcionários concordam que os serviços prestados são de qualidade. Tais respostas tendem a demonstrar a satisfação dos respondentes com a comunicação e ações desenvolvidas pela escola e proporcionam uma maior relação entre os membros.

Na segunda questão que aborda a qualidade nos serviços procurou-se saber se os profissionais que trabalham na escola são capacitados (ver gráfico 6).

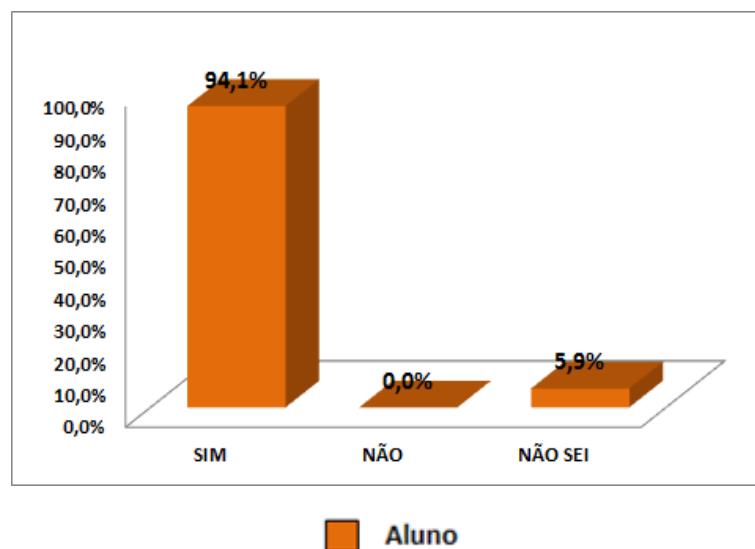


GRÁFICO 6 – Nível de capacitação dos profissionais da escola.

Fonte: Pesquisa de Campo, 2015.

Neste quesito foi avaliado o nível de capacidade dos profissionais da instituição e na percepção dos clientes externos (alunos) sobre a qualificação dos funcionários é positiva, pois os mesmos afirmam que os profissionais da escola são preparados, inclusive, para as rotinas administrativas. No entanto, o ponto mais enfatizado foi o respeito com o qual professores e funcionários tratam os alunos.

No último questionamento realizado, foi perguntado se a escola é uma instituição organizada de uma maneira geral. Em resposta o publico alvo enfatiza a seguinte resposta, demonstrada através do gráfico 7.

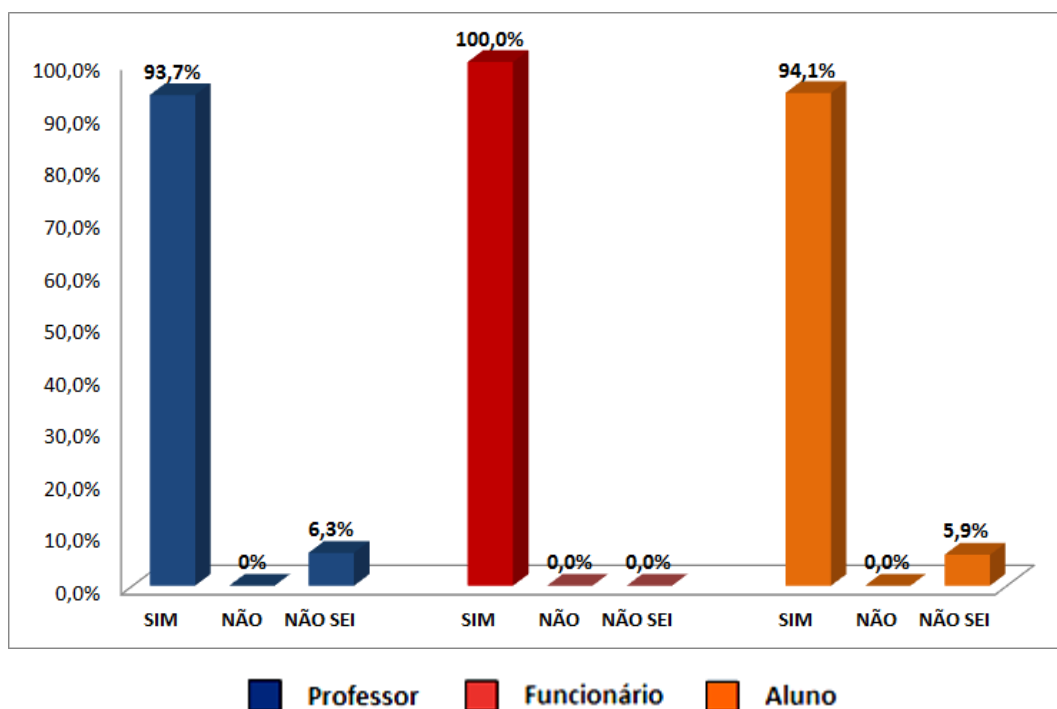


GRÁFICO 7 – Grau de organização da escola.

Fonte: Pesquisa de Campo, 2015.

A escola foi considerada uma instituição organizada pelos três grupos de entrevistados, sendo o maior percentual de aprovação correspondente aos funcionários, mas que as outras duas categorias (professores e alunos) aprovam com índice elevado a organização da escola.

Destacou-se a boa estrutura física; o tratamento humano; acolhimento do alunado; o bom relacionamento entre Diretor, Professores, Técnicos e de Apoio; disponibilidade para o diálogo e acatamento de ideias (entre os membros envolvidos); uniformidade de informações (comunicação eficiente) entre outros.

5. CONCLUSÃO

O presente trabalho mostrou que a instituição pesquisada encontra-se numa situação equilibrada dos padrões de excelência do serviço público, mostrando que a comunicação possui poucos entraves. A informação, que é um elemento importante na comunicação bilateral, flui nos dois sentidos, ocorrendo retorno. Outro fator observado é que o que predomina na escola é a comunicação formal, devido ao universo ser pequeno, de poucas pessoas, não contrariando os princípios de uma comunicação institucional eficiente.

Os propósitos da comunicação são alcançados, pois há informação e compreensão necessárias para que as pessoas possam conduzir bem o desempenho de suas tarefas. E o fluxo de comunicação proporciona atitudes necessárias que promovem a motivação, cooperação e satisfação nos cargos, ficando os funcionários com o direcionamento adequado. A escola pode até não se utilizar da tecnologia de informação para melhorar seus procedimentos, mas funciona muito bem.

Constatou-se em todos os questionamentos um percentual elevado de satisfação com o processo de comunicação e qualidade na prestação dos serviços na instituição pesquisada. O público interno composto por professores e funcionários e pessoal de apoio, também ressaltou as falhas minúsculas nos dois processos, provando serem responsáveis. O público externo, (16,4% dos alunos compostos por Jovens e Adultos em fase de alfabetização), mostrou satisfação com o processo de comunicação e qualidade na prestação dos serviços. O restante do público externo (83,6%) é formado por crianças com faixa etária não permitida a submeter-se a pesquisa.

O que nos leva a concluir que a escola mostra uma comunicação de qualidade e uma prestação de serviços equilibrada diante dos três seguimentos pesquisados.

Para a escola e o público-alvo da pesquisa, recomenda-se que continue buscando o equilíbrio, não significando que deve parar, e sim, continuar buscando sempre manter e ou melhorar a satisfatória comunicação e serviços já existentes. Dessa forma deve-se: investir sempre no processo de inovação de técnicas da comunicação, continuar investindo em cursos de capacitação para professores e funcionários e fazer reuniões com o público externo (alunos) para colher sugestões de melhoria no processo de prestação dos serviços oferecidos pela escola.

6. REFERÊNCIAS

BRESSER PEREIRA, L. C. **O modelo estrutural de gerência pública. RAP. Revista Brasileira de Administração**, v. 42, p. 391-410,2008.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6.ed.Rio de janeiro: Paz e Terra, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto - C532. **Teoria geral da administração**. 6ª. São Paulo: Campus, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando com pessoas: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas: um guia para o executivo aprender a lidar com sua equipe de trabalho**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

DRUCKER, Peter Ferdinand.**Introdução a Administração**.3.ed.São Paulo:Pioneira, 1998.

FREITAS, Maria, Ester. **Cultura Organizacional**. Mackron Books: São Paulo, 1991.

GABARDO, Emerson. **Princípio constitucional da eficiência administrativa**. São Paulo: Dialética, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social** 5. ed. SãoPaulo:Atlas,2008.

HONORATO, C. **Políticas de gestão, produtividade pública e ligações com o setor privado**.In: Oliveira, F. B. (Org). Política de Gestão Pública Integrada. Rio de Janeiro: Editora FGV,2008.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing: Análise, planejamento, implementação e controle**. São Paulo, Atlas, 1996.

LOBOS, Júlio. **Encantando o Cliente Externo e Interno**. São Paulo, 1993.

LIMA, Carlos Alberto Nogueira de. **Administração Pública: teoria e mais de 400 questões**/Carlos Alberto Nogueira de Lima .-2. Ed.-Rio de Janeiro: Elsevier,2005.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**.5. ed.São Paulo: Atlas, 2008.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. São Paulo: Saraiva, 2011.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração** / Sylvia Constant Vergara. _ 9.ed._ São Paulo:Atlas, 2007.

7. APÊNDICE

PESQUISA DE CAMPO REALIZADA NA ESCOLA MUNICIPAL FÉLIX ARAÚJO EM CAMPINA GRANDE-PB.

- PÚBLICO ALVO:** Professores
- Funcionários Técnicos
- Alunos

QUESTIONÁRIO

PERCEPÇÃO SOBRE A COMUNICAÇÃO

- 1-Os métodos que a escola utiliza na **comunicação** interna e externa são adequados? (todos)
 sim não não sei
- 2-As ordens dadas são claras? (Professores e Funcionários)
 sim não não sei.
- 3-O fluxo de **comunicação** entre os setores é eficiente? (Todos)
 sim não não sei.
- 4-As informações dadas atendem as necessidades do público? (só para alunos)
 sim não não sei.

QUALIDADE NOS SERVIÇOS PRESTADOS

- 1-Há qualidade nos serviços oferecidos pela escola? (Todos)
 sim não não sei
- 2-Os profissionais que trabalham na escola são capacitados? (só para alunos)
 sim não não sei
- 3-A escola é uma instituição organizada? (Todos)
 sim não não sei

TABELA DO RESULTADO DA PESQUISA REALIZADA

Professores: Total 23 100%
Pesquisa Realizada Total 16 69,6 %

N	Perguntas Percepção sobre a comunicação	Opção de resposta	Total Resposta do Professor (a)	Em, %
1	Os métodos que a escola utiliza na comunicação interna e externa são adequados?	sim	16	100%
		não		
		não sei		
2	As ordens dadas são claras?	sim	16	100%
		não		
		não sei		
3	O fluxo de comunicação entre os setores é eficiente?	sim	15	93,8%
		não	1	6,2%
		não sei		
Qualidade nos Serviços Prestados				
1	Há qualidade nos serviços oferecidos pela escola?	sim	16	100%
		não		
		não sei		
3	A escola é uma instituição organizada?	sim	15	93,7%
		não		
		não sei	01	6,3%

Funcionária: Total: 14 100%
Pesquisa Realizada: Total: 13 92.8%

N	Perguntas Percepção sobre a comunicação	Opção de resposta	Total Resposta do(a) Func. (a)	Em, %
1	Os métodos que a escola utiliza na comunicação interna e externa são adequados?	Sim	12	92,3%
		Não		
		não sei	01	7,7%
2	As ordens dadas são claras?	Sim	13	100%
		Não		
		não sei		
3	O fluxo de comunicação entre os setores é eficiente?	Sim	11	84,6%
		Não	02	15,4%
		não sei		
Qualidade nos Serviços Prestados				
1	Há qualidade nos serviços oferecidos pela escola?	Sim	13	100%
		Não		
		não sei		
3	A escola é uma instituição organizada?	Sim	13	100%
		Não		
		não sei		

ALUNO: Jovens e Adulto **Total: 51** **100 %**
Pesquisa Realizada: **Total: 34** **66,7 %**

N	Perguntas Percepção sobre a comunicação	Opção de resposta	Total Resposta do(a) aluno (a)	Em, %
1	Os métodos que a escola utiliza na comunicação interna e externa são adequados?	sim	30	88,2%
		não		
		não sei	4	11,7%
3	O fluxo de comunicação entre os setores é eficiente?	sim	33	97,1%
		não	1	2,9%
		não sei		
4	As informações dadas atendem as necessidades do público?	Sim	31	91,2%
		não	1	2,9%
		não sei	2	5,9%
Qualidade nos Serviços Prestados				
1	Há qualidade nos serviços oferecidos pela escola?	Sim	30	88,2%
		não		
		não sei	4	11,2%
2	Os profissionais que trabalham na escola são capacitados?	Sim	32	94,1%
		não		
		não sei	2	5,9%
3	A escola é uma instituição organizada?	sim	32	94,1%
		não		
		não sei	2	5,9%

Observação: Nos turnos da manhã e tarde só estudam criança com faixa etária não permitida para aplicação do questionário, porém no caso dos alunos, a aplicação só foi realizada no turno da noite devido a faixa etária dos alunos que é composta de Jovens e Adultos (Jovens com idade mínima de 15 anos), só 02 (duas) turmas (apresentado no Quadro Demonstrativo-2014) em anexo.



ESTADO DA PARAÍBA
 PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE
 SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, ESPORTE E CULTURA
 ESCOLA MUNICIPAL FÉLIX ARAÚJO - Fone: 3337-3754 / 87954594
 INEP 25074326

ESCOLA MUNICIPAL FÉLIX ARAÚJO - Fone: 3337-3754 / 87954594
 Gestora: MARIA BERNADETE SILVA ALBINO
 Núcleo: 02 Número de turmas: 16 **Quadro Demonstrativo -2014**
 Adjunta: CLAUDIA BARRETO DE QUEIROZ
 Número de Salas de Aula: 09 Nº de alunos: Masculinos: Femininos: Total: 311

CICLO	TURNO	Nº ALUNOS MASCULINO	Nº ALUNOS FEMININO	TOTAL	PROFESSOR(A)	SITUAÇÃO E/H.A/S	MATRÍCULA	MOTIVO DA HORA-AULA OU SUBSTITUIÇÃO
Pré I	M	07	10	17	Mariza Pereira da Costa	Efetiva	9044	
Pré II	M	09	09	19	Marileuza de Almeida	Efetiva	12663	
I C. Inicial	M	09	11	20	Simone Arruda Alves	Efetiva	6261	
I C. Interm.	M	12	15	27	Paula Raquelme de Albuquerque	Efetiva	7154	
I C. Final	M	12	08	20	Rosinete Barbosa Guedes	Efetiva	9412	
II C. Inicial	M	13	12	29	Elianeide de A. Oliveira	Efetiva	12358	
II C. Final	M	14	11	23	Maria Adélia de Lira Lima	Efetiva	3476	
Pré I	T	08	09	20	Mariza Pereira da Costa	Efetiva	10283	
Pré II	T	10	08	18	Marileuza de Almeida	Efetiva	8859	
I C. Inicial	T	10	16	26	Maria de Fátima Diniz Silva	Efetiva	11546	
I C. Interm.	T	11	15	20	Tânia Maria Cordeiro	Efetiva	8223	
I C. Final	T	08	11	19	Kátia Joana de Queiroz	Efetiva	6396	
II C. Final	T	13	07	20	Carina Carvalho Freire de Melo	H/A	13088	Lic. Prém de Osilene B. Grangeiro
I Ciclo Inicial -EJA	N	09	16	25	Maria da Guia Albuquerque	Efetiva	10261	
II C. Final - EJA	N	12	15	26	Silvana de Lourdes Albuquerque	Efetiva	13055	

Turno: M/T/N Situação: E (efetivo) H.A(hora-aula) S: substituta

RECURSOS DISPONÍVEIS NA ESCOLA:

- SALA DE RECURSO (A.E.E.): Manhã: Carina Carvalho Freire de Melo - Mat. 13088 / Tarde: Rosinete Barbosa Guedes - Mat: 12701
- SALA DE LEITURA: Em Andamento *manhã concluído tarde*
- LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA (em estudo) *concluído*
- PROJETOS EXISTENTES NA ESCOLA: PROGRAMA MAIS EDUCAÇÃO, CAPOEIRA, PONTO DE CULTURA.

ESTADO DA PARAIBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, ESPORTE E CULTURA
ESCOLA MUNICIPAL FÉLIX ARAÚJO

RELAÇÃO NOMINAL DOS RESPONSÁVEIS PELA ADMINISTRAÇÃO DO ESTABELECIMENTO:

NOME	CARGO	FORMAÇÃO	AUTORIZAÇÃO IME
Maria Bernadete Silva Albino	Diretora	Especialização	25/2010
Claudia Barreto de Queiroz	Diretora Adjunta	Graduação	24/2010
Irecê Socorro A. de Lima	Assistente Social	Graduação	<i>transfere da 377</i>
M ^a do Socorro Nascimento E? de Melo	Orientadora Educacional	Especialização	
Suelena Gil de Farias	Assistente Social	Graduação	<i>aposentada</i>
M ^a Josenalda Brito de Oliveira	Secretária	Graduada	28/2007 <i>aposentada</i>
Maria das Dores do Nascimento	Orientadora Educacional	Graduada	<i>aposentada</i>

DOCENTES				
NOME	FORMAÇÃO	DISCIPLINA	TURNO	HAB
Alexsandra Costa e Silva	Especialização	Polivalente	Tarde	<i>licença médica</i>
Bernadete Barbalho de Araújo	Especialização	Readap. função	Tarde	
Elianeide Andrade de Oliveira	Graduação	Polivalente	Noite/Manhã	
João Batista	Especialização	Música		<i>transfereido</i>
Joseane Santos de Oliveira	Graduação	Polivalente	Noite	
Kátia Joana de Queiroz	Especialização	Polivalente	Manhã	
Leonardo Faustino Ferreira	Graduação	Ed. Física	Tarde	
Lúcia de Fátima Albuquerque	Graduação	Polivalente	Manhã	066 <i>aposentada</i>
M ^a Adélia Lira	Graduação	Polivalente	Manhã	
M ^a da Guia Albuquerque	Graduação	Polivalente	Noite	
M ^a das Graças S. da Silva	Graduação	Readap. função	Tarde	
M ^a de Fátima Diniz Silva	Graduação	Polivalente	Tarde	
M ^a de Fátima M; Ramos	Graduação	Polivalente	Manhã	396 <i>transfereido</i>
M ^a do Socorro Albuquerque	Especialização	Polivalente	Noite	
M ^a Judith Frabça	Graduação	Polivalente	Manhã	
Marileuza de Almeida	Graduação	Polivalente	Tarde	
Mariza Pereira da Costa	Especialização	Polivalente	Manhã/Tarde	Nº 079
Paula Raqueline de Albuquerque	Especialização (cursando)	Polivalente	Tarde	
Rosinete B. Guedes	Doutorado (cursando)	Licença Doutorado	Manhã / Tarde	
Silvana de L. G. Albuquerque	Especialização	Polivalente	Noite	
Tânia M ^a Cordeiro de Carvalho	Graduação	Polivalente	Tarde	
Zilda M ^a Santiago de Araujo	Especialização	Polivalente	Tarde	<i>transfereido</i>

ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, ESPORTE E CULTURA
ESCOLA MUNICIPAL FÉLIX ARAÚJO

RELAÇÃO NOMINAL DOS RESPONSÁVEIS PELA ADMINISTRAÇÃO DO ESTABELECIMENTO.

NOME	CARGO	AUTORIZAÇÃO IME
Maria Bernadete Silva Albino	Diretora	25/2010
Claudia Barreto de Queiroz	Diretora Adjunta	24/2010
Mª do Socorro Nascimento	Orientadora Educacional	377
<i>Dauciana Pereira da Silva</i>	<i>Supervisora</i>	

DOCENTES	Disciplina	TURNO	Doc. Habilitação
Alex Sandra Costa e Silva	Polivalente	tarde	<i>licença saúde</i>
Bernadete Barbalho de Araújo	Readap. função	tarde	
Carina Carvalho de Melo Freire	Polivalente	tarde	
Elianeide Andrade de Oliveira	Polivalente	noite/manhã	
Joseane Santos de Oliveira	Polivalente	noite	<i>aposentada</i>
Kátia Joana de Queiroz	Polivalente	manhã	
Leonardo Faustino Ferreira	Ed. Física	tarde	
Lúcia de Fátima Albuquerque	Polivalente	manhã	066 <i>aposentada</i>
* Luzenilda Rodrigues da Costa	Sala do A.E.E.	Manhã/noite	
Mª Adélia de Lira	Polivalente	manhã	
Mª da Guia Albuquerque	Polivalente	noite	
Mª das Graças S. da Silva	Readap. função	tarde	
Mª de Fátima Diniz Silva	Readap. função	tarde	
Mª de Fatima M. Ramos	Polivalente	manhã	396 <i>transferida</i>
Mª do Socorro Albuquerque	Polivalente/Lic. Prêmio/	noite	<i>aposentada</i>
Mª Judith França	Polivalente	manhã	
Marileuza de Almeida	Polivalente	tarde	
Mariza Pereira da Costa	Polivalente	manhã/tarde	Nº 079
Osilene Bezerra Granjeiro	polivalente	manhã	Nº 456 <i>licença prêmio</i>
Paula Raqueline de Albuquerque	Polivalente	tarde	
Rosinete B. Guedes	Lic. Doutorado	manhã /tarde	
Silvana de L.G. Albuquerque	Polivalente	noite	
Tânia Mª Cordeiro de Carvalho	Polivalente	tarde	

PESSOAL TÉCNICO E DE APOIO			
NOME	FORMAÇÃO	CARGO	IME
Aderval Sampaio França	Ensino Fundamental	Vigilante	<i>afaleci do</i>
Alana Mendonça de Farias	Graduação (cursando)	Serviços gerais	<i>Pediu demissão</i>
Edvânia Fernandes Silva	Graduação	Asses. Administrativo	
Francineide G. C. de Melo	Graduada	Odontóloga	
John Crysost Monteiro	Graduação (cursando)	Ag. Administrativo	
Josinaldo Adão da Silva	Nível Médio	Serviços gerais	<i>transfereido</i>
Ligia Pereira dos Santos	Doutorado	Pedagoga (Lic. Prêmio)	<i>aposentada</i>
Mª do Socorro Farias		Serviços gerais (Lic. Prêmio)	
Mª José Barreto Guimarães	Nível Médio	Serviços gerais	
Mª José Silva Barros		Serviços gerais (Lic. Saúde)	
Mª Lúcia Nunes	Nível Médio	Serviços gerais	
Maria da Penha J. de A. Barbosa	Graduação	Ag. Administrativo	<i>transfereido</i>
Maria Dalva Formiga	Graduação	Odontóloga	<i>aposentada</i>
Maricélia dos Santos Garcia	Graduação	Hora-aula	
Marluce Alves da Silva	Nível técnico	Aux. Odontológico	<i>aposentada</i>
Otávio Torres de Miranda	Graduação (cursando)	Vigilante	<i>transfereido</i>
Plínio Barbosa Cabral	Ensino Fundamental	Vigilante (Lic. Prêmio)	
Suely Freitas Farias	Especialização	Aux. de Cultura	
Walny D. Borborema	Nível Médio	Asses. Administrativo	
Wilza Carla R. de Azevedo	Graduação	Odontóloga	<i>transfereido</i>