ESCOLA E ESTUDANTE FALAM A MESMA LÍNGUA? ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO DISCENTE DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO.[1]

Fabiane Weydmann[2], Carlos Magnus Torzecki Borges[3]. SETREM

Este trabalho tem por objetivo realizar um diagnóstico do desempenho da comunicação interna da Sociedade Educacional Três de Maio – SETREM e com base neste identificar as deficiências de comunicação com o público discente. Para tanto foi realizada, no período de agosto a dezembro de 2008, além de ampla revisão bibliográfica sobre comunicação, que serviu como base para o desenvolvimento do trabalho, uma pesquisa quali-quantitativa. As técnicas utilizadas foram grupos de discussão e aplicação de questionários. A proposta foi obter um diagnóstico da comunicação interna, por nível de ensino, apresentando necessidades e demandas de cada ferramenta de comunicação utilizada pela instituição, bem como, de cada público. As ferramentas são: Informativo SETREM, Site da Instituição, E-mail, Murais, Reuniões, Recados em sala de aula e Telefone. Os níveis de ensino avaliados: Educação Básica (Educação Infantil ao Ensino Médio), Ensino Profissionalizante e Ensino Superior. A partir da pesquisa pode-se constatar que de uma maneira geral o corpo discente está satisfeito com o desempenho da comunicação interna, pois esta ocorre de maneira completa, no que diz respeito à utilização de ferramentas e tecnologias, bem como, disponibilização das informações. Porém observou-se que existem algumas deficiências e necessidades de melhorias em relação a acessibilidade e a atratividade destas. Em relação à acessibilidade encontrou-se alguns pontos importantes a serem trabalhos como: repensar a distribuição informativo, melhorar a manutenção das listas de e-mails, reavaliar a localização dos murais e reorganizar o atendimento por telefone. Os recados em sala de aula apresentaram baixa funcionalidade no ensino técnico e superior, dentre outros. Para o alcance da atratividade mostrou ser fundamental a segmentação das informações por nível de ensino, disponíveis nas diversas ferramentas. A grande maioria dos entrevistados afirmou não se sentir atraído pelo informativo, portal e murais, devido a utilização destes meios de forma generalista, ou seja, contendo informações de todos os níveis. Nesse sentido observa-se como necessária uma reorganização dos conteúdos dessas ferramentas por nível de ensino, por exemplo, a existência de um informativo para cada nível, segmentando as informações, bem como, a criação de áreas específicas no site e nos murais. Com base nas deficiências apresentadas o trabalho dá sugestões de melhorias, pois se entende que a função da instituição é possibilitar que o público interno tenha acesso à informação, quando, onde e na forma que necessitar, além de conteúdo relevante, para que o desempenho da relação estudante/instituição ocorra de forma eficiente e eficaz.

[1] Monografia de Conclusão de Curso da Pós-graduação em Gestão de Marketing e Comunicação

[2] Jornalista e Especialista em Gestão de Marketing e Comunicação - fabi_weydmann@hotmail.com

3 Bacharel em Administração e Especialista em Gestão de Marketing e Comunicação - borgescarlos@gmail.com