

ANÁLISE DA QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO INTERNA EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO.

Karla Regiene da Silva Botoluzzi¹

Pollyana Oliveira Brasil²

Mara Carla Machado de Amorim³

RESUMO

A comunicação humana sempre foi motivo de preocupação, pois nela esta envolvida todo o relacionamento de pessoas. A organização entra neste contexto pois, para que seu trabalho flua de maneira adequada é necessário que seus envolvidos se entendam de maneira ética e respeitosa. O objetivo deste estudo foi analisar a qualidade da comunicação interna em uma instituição de ensino profissionalizante de Rio Verde - GO. Tendo como especificidade identificar possíveis falhas no processo; verificar a existência de conflitos interpessoais; demonstrar a eficácia da comunicação interna; apontar o nível de satisfação dos alunos, referente ao acesso às informações. Trata-se de estudo bibliográfico com estudo de caso tipo pesquisa de campo com caráter descritivo quantitativo. Os pontos positivos da organização são o comprometimento dos colaboradores com os objetivos da instituição e a satisfação quanto a quantidade de trabalho recebido sempre focados na qualidade deste trabalho. Já como pontos negativos destaca-se a insatisfação na forma de comunicação com a diretoria que causa insegurança na liberdade de expressão e as dificuldades de comunicação interna. A falta de treinamentos foi a principal falha encontrada na pesquisa, pois a maioria absoluta afirmou que não recebe capacitação direcionada a sua função, fato este que pode ser a fonte das falhas na comunicação antes encontrada. A pesquisa a realizada com os alunos não encontrou problemas. A possível resolução dos problemas seria a criação de um plano de ação focado na capacitação individual e setorial, abrangendo novidades e especificidades de cada cargo, função ou setor.

Palavras-chaves: Informação. Transmissão. Interpessoal.

1 INTRODUÇÃO

A preocupação com o estudo sobre a comunicação organizacional remete a pensar como é a informação e sua relação entre a parte que transmite e quem a compreende. Lembrando que sua função é de comando e controle de ligação de ideias. Enquanto não for transmitida e entendida por outros, esta grande ideia

1 Bacharel em Administração. Agente de suporte administrativo no Serviço Social da Indústria – SESI. Pós graduanda no curso de Especialização em Gestão de Pessoas do Programa de Pós-Graduação da Faculdade Almeida Rodrigues – FAR. regienecelia@hotmail.com.

2 Psicóloga Organizacional, Psicologia, Medicina e Segurança do Trabalho – PROTEC – Pós graduanda no curso de Especialização em Gestão de Pessoas do Programa de Pós-Graduação da Faculdade Almeida Rodrigues – FAR. pollyana.vmb2@gmail.com

3 Orientadora. Professora. Mestranda em Administração pelo Centro de Gestão Empreendedora - FEAD. adm.maraamorim@gmail.com

não passa de algo inútil, demonstrando assim que os processos de comunicação não são apenas maneiras de perpetuar e disseminar a cultura da empresa, repassando aos seus elementos os padrões aceitáveis e válidos de estruturação do trabalho, resolução de problemas e relacionamento interpessoal.

Dessa maneira comunicação serve como um canal para o exercício da liderança ou para a manutenção de elos entre os setores e seus colaboradores. Percebendo a importância da comunicação na realização eficaz dos processos da organização, verificou-se a necessidade de abordar a relação de comunicação como ferramenta de trabalho, afim melhorar as relações interpessoais e tornar eficaz as capacitações para o bom desenvolvimento das funções de cada colaborador.

O presente estudo teve como finalidade analisar a qualidade da comunicação interna em uma instituição de ensino profissionalizante de Rio Verde-GO. Para facilitar esta análise teve-se como objetivos específicos: identificar possíveis falhas no processo; verificar a existência de conflitos interpessoais; conceituar qual a forma de comunicação; demonstrar a eficácia da comunicação interna; apontar o nível de satisfação dos alunos, referente ao acesso às informações.

O método utilizado foi estudo bibliográfico com estudo de caso tipo pesquisa de campo com caráter descritivo quantitativo. Conferindo as informações em materiais impressos, base de dados online e aplicação de questionário fechado a colaboradores da organização.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 História do estudo da comunicação

O estudo da comunicação se deu através da disciplina específica denominada “retórica”, este fato ocorreu na Grécia antiga e focava o uso da linguagem para persuadir outros ouvintes a fazer algo a seu favor. Os indivíduos que dominavam esta arte eram admirados pelos demais. Aristóteles (professor em Athenas 367-347 a.C.) é considerado o pai das raízes teóricas da comunicação moderna. Em seu livro “A arte retórica” define comunicação como processo que envolve 03 partes: o orador, o assunto e o preceptor – pessoa esta que é a finalidade da comunicação (ARGENTI, 2006).

A comunicação é uma ferramenta essencial para o desenvolvimento de qualquer atividade, seja pessoal ou profissional, por isso a necessidade de filtrar e transmitir de forma clara e objetiva, garantindo que a pessoa que vier a receber a informação consiga absorver e realizar o que foi transmitido.

Na área de administração empresarial os estudos da comunicação se

iniciam nos Estados Unidos aproximadamente na década 1940 através das disciplinas de teoria das organizações, sociologia, psicologia entre outros. Em 1938 o trabalho de Chester Barnard (*A função dos executivos*) destacava quão é importante do papel destes administradores na cooperação humana. Nesta época os estudos eram focados na comunicação de negócios e abrangia como uma habilidade gerencial. Na década de 1950 (chamada de época da cristalização dos estudos) a comunicação organizacional passou a ser comunicação industrial (*business communication*) ainda focado nos executivos (KUNSCH, 2009).

Em 1952 uma tese de doutorado intitulada *Channel Of personal communication within the management setting: episodic communications channels in organizations – ECO* (O canal da Comunicação pessoal dentro do ambiente de gestão: episódios nos canais de comunicação nas organizações) criou um método para entender a cadeia da comunicação desde o envio da mensagem até sua chegada ao destinatário com possíveis rumores nos canais informativos (POZO LEITE, 1997, p. 42 citado por KUNSCH, 2009).

2.2 Definição de comunicação

“Ato ou efeito de comunicar-se (...). A capacidade de troca ou discutir ideias, de dialogar com vista ao bom entendimento entre pessoas.” (FERREIRA, 2004).

A comunicação pode ser definida na área empresarial como um meio de transmissão de ideias que tem por objetivo integrar um grupo de trabalho, no intuito de atingir o objetivo comum da organização (CARVALHO; SERAFIM, 1995).

Para que os processos empresariais aconteçam de forma eficaz é necessário que se tenham uma boa comunicação entre todos os departamentos, passando por todos os elementos e finalizando na maneira correta, ou seja, que a informação não tenha ruídos que atrapalhem o resultado final.

Para obter uma boa comunicação é necessário compreender seus conceitos e elementos segundo Chiavenato (2009):

- dado: é o registro de determinado evento ou ocorrência, em um conjunto de dados a serem combinados ou processados, formando uma informação;
- informação: significado de um conjunto de dados, que reduz a incerteza ou permite o conhecimento de algo;
- comunicação: informação transmitida e compartilhada por alguém, é necessário que o destinatário receba-a e compreenda-a, é tornar uma informação comum a uma ou mais pessoas;

- emissor ou fonte: é a pessoa, coisa ou processo que emite a mensagens para alguém;
- transmissor ou codificador: é o equipamento que liga a fonte ao canal, isto é, que codifica a mensagem emitida pela fonte para torná-la adequada ao canal;
- canal: é a parte do sistema referente ao transporte de alguma forma de mensagem entre pontos fisicamente distantes;
- receptor ou decodificador: é o equipamento situado entre o canal e o destino, isto é, que decodifica a mensagem para o destino;
- destino: é a pessoa, coisa ou processo para qual a mensagem é enviada.

2.3 Comunicação interpessoal

Pode-se dividir a comunicação em quatro níveis: intrapessoal (o indivíduo é estudado sobre o que pensa, o que observa a seu redor, o que lê, o que ouve e como trabalha com todas essas informações recebidas, ou seja, é a comunicação interna do indivíduo), interpessoal (o indivíduo é estudado sobre como são suas relações com as outras pessoas – intenções, expectativa, regras, como pode ser afetado), organizacional (são estudados as redes de sistemas de dados, como a empresa se relaciona com o seu meio), tecnológico (são as tecnologias – equipamentos, aparelhos, programas, processos) (MINICUCCI, 2010).

Se a organização tiver esses níveis bem definidos é provável que os problemas de relacionamentos pessoais de grande cunho entre os colaboradores não aconteçam, fazendo com que a comunicação entre os setores e a diretoria flua de maneira positiva.

Chiavenato (2009, p.156) define comunicação interpessoal como:

“a primeira área a ser focalizada no estudo das interações humanas e métodos de mudança do comportamento humano. Trata-se de uma área em que cada pessoa pode fazer grandes progressos na melhoria de sua própria eficácia e em seu relacionamento interpessoal ou com o mundo externo. É também o ponto de maiores desentendimentos e conflitos entre duas ou mais pessoas, entre membros de um grupo, entre grupos e dentro da organização como um sistema.”

2.4 Forma de comunicação das organizações

Dentro da organização trabalhos podem ser mal executados devido a ordens mal interpretadas. Estas falhas na recepção da mensagem podem ocorrer devido a sua não compreensão. Uma organização para ser considerada

eficiente deve possuir um sistema de comunicação eficiente. Dentre os trabalhos do administrador destaca-se a comunicação que deverá estar presente em todas as fases do processo (MINICUCCI, 1995).

Lacombe e Heilborn (2008) destacam que a comunicação profissional exige o uso de termos técnicos específicos que quando repassados a leigos podem ser fonte de má interpretação ou quando emitido por esses leigos normalmente são na forma de jargões.

Para tanto a comunicação na organização necessita ser definida para cada público, as palavras devem ser organizadas antecipadamente para cada reunião, observando o nível dos colaboradores que farão parte, não deixando que nenhum se sinta desconfortável com os argumentos e orientações repassadas.

A comunicação pode existir de forma vertical ou lateral. Na forma vertical a comunicação flui de cima para baixo, ou seja, as informações, metas, políticas e procedimentos são transmitidos do diretor para os níveis baixos, ou, de baixo para cima no caso em que os gerentes ou líderes tem o dever de transmitir os problemas ocorrentes ao diretor, afim de, encontrar soluções ou amenizar os problemas antes de gerar prejuízo. Já na comunicação lateral as informações são transmitidas entre quaisquer pessoas, resultando em economia de tempo e facilidades entre as lideranças (FRANÇA, 2007).

2.5 Falhas na comunicação

Para que a comunicação flua de maneira positiva na organização é necessário que as barreiras não as atinge, os colaboradores necessitam filtrar o que realmente precisa ser repassado e a maneira certa de que essa informação seja transmitida para que não haja má interpretação que interfira no resultado final.

Para Chiavenato (2009), o processo de comunicação pode ser atrapalhado por barreiras ou males:

- barreiras pessoais – a mais comum é o hábito de não saber ouvir, esse tipo de barreira está ligado a emoções e valores pessoais;
- barreiras físicas – os mais comuns são acontecimentos que causem distrações (uma porta, uma parede, música, telefone);
- barreiras semânticas – neste caso há discordância dos símbolos entre o emissor e o receptor (gestos, sinais, distorções das linguagens);
- omissão – a comunicação não é completa, há perda de substâncias, cancelamentos, cortes, tanto por parte do emissor como do receptor;
- distorções – a mensagem é alterada, modificando o conteúdo do resultado final;

- sobrecarga – quando há um excesso de informação para a capacidade pessoal.

França (2007) relata que a má escolha dos símbolos, a confusão no conteúdo das mensagens, o canal selecionado ruim, o ruído alto, a amplitude de atenção e o cuidado em decodificar podem ser as causas da distorção da mensagem, fazendo com que a comunicação não flua de maneira eficaz, para minimizar os problemas ocorrentes, garantindo que a mensagem chegue ao destino final de forma correta, é necessário.

- Filtragem: é a manipulação de informações de um emissor para que a mesmas sejam vistas pelo receptor de forma correta;

- Seletividade: os receptores da comunicação veem e ouvem as informações selecionando suas necessidades, motivações e experiências;

- Atitude defensiva: quando os colaboradores envolvidos no processo de comunicação consideram ameaçados, minimizando a capacidade da compreensão da informação.

- Linguagem: as palavras podem ser interpretadas de formas diferentes pelas pessoas, podendo ser influenciada pela diferença de idade, cultura ou educação.

2.6 Treinamento

Para tornar produtivo o desenvolvimento profissional é necessário ter um constante acompanhamento das atividades realizadas diariamente pelos colaboradores, afim de, identificar o tipo de treinamento adequado, podendo ser baseados nas necessidades reais, verificar as pessoas que realmente necessitam da capacitação, ter o apoio da alta gerência e analisar e avaliar os resultados obtidos na prática. Esses treinamentos podem ser divididos em: treinamento inicial, onde o colaborador receberá o treinamento logo que iniciar suas atividades na organização, ficando claro as orientações gerais, os métodos, as normas e os procedimentos; treinamento interno realizado nas dependências da empresa, normalmente realizado por colegas de trabalho; treinamento externo, como o próprio nome já diz, o treinamento é realizado fora das dependências da instituição (cursos, seminários, palestras) e oficinas de trabalho que são os treinamentos práticos desenvolvidos por especialistas, objetivando treinar tecnicamente os colaboradores (BENTES, 2003).

O conhecimento específico das atividades a serem desenvolvidas diariamente pelo colaborador é a ferramenta principal para se obter resultados eficazes nos processos desenvolvidos na empresa, para obter esse conhecimento é necessário que a instituição organize um plano de treinamento/capacitação que

orientem os funcionários a maneira que as tarefas necessitam ser desenvolvidas. Colocar o colaborador sem orientação na atividade a ser desenvolvida é deixar que erros, pequenos ou grotescos, aconteçam e minimizem os resultados a serem alcançados.

Castiglioni (2006) ressalta que a equipe necessita estar capacitada para desenvolver suas atividades com eficácia, reforçando os conhecimentos e adquirindo novas técnicas, aperfeiçoando os recursos humanos. Sendo importante compreender que os funcionários necessitam ser orientados para adquirir novas habilidades, mudando atitudes e comportamentos, através de um eficiente programa de treinamento e capacitação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este é um estudo de caso, descritivo quantitativo, realizado em uma instituição de ensino profissionalizante, localizada na cidade de Rio Verde – GO, no período compreendido entre os meses de março e abril de 2012. Que para realização deste estudo foi concedida a devida autorização do gestor desta organização.

A pesquisa foi realizada com duas amostras distintas. A primeira constituída pelos colaboradores da instituição. Atuam na organização 59 (cinquenta e nove) profissionais nas áreas de suporte administrativo, docência – contratados - e estagiários, desses foi selecionado uma amostragem de 22 (vinte e dois) colaboradores, ou seja, 37% (trinta e sete por cento).

A segunda amostragem foi constituída pelos clientes – alunos - matriculados no curso do Ensino Médio Articulado à Educação Profissionalizante. Estudam neste curso um total de 220 (duzentos e vinte) jovens, desses foi selecionado uma amostragem de 87 (oitenta e sete), ou seja, 39% (trinta e nove por cento). Sendo as turmas selecionadas: uma turma do primeiro período e uma do período final.

Os instrumentos de coleta de dados foram desenvolvidos pelas pesquisadoras exclusivamente para inclusão neste estudo, e foram compostos por 17 (dezesete) perguntas direcionadas aos colaboradores e 8 (oito) perguntas direcionadas aos clientes externos, ambos com o intuito de identificar o processo de comunicação dentro da instituição.

Independente da área de atuação todos os profissionais responderam ao mesmo questionário. Estes por sua vez eram anônimos, impossibilitando assim gerar algum constrangimento profissional. A aplicação se deu de forma individual em ambiente preparado. Já o questionário direcionado aos alunos foi aplicado em ambiente de sala de aula, em horário de intervalos. Os dados encontrados

na pesquisa foram organizados e apresentados na forma de gráficos.

3.1 Caracterização da Empresa

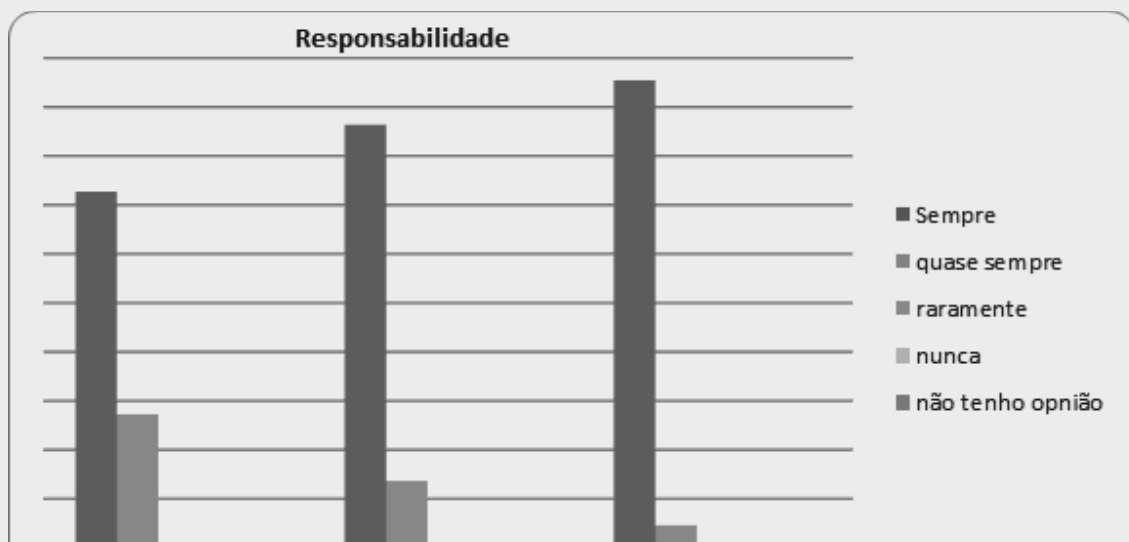
A empresa objeto do estudo de caso é uma instituição de ensino profissionalizante particular da cidade de Rio Verde – GO, que iniciou suas atividades em dezembro de 1998. A construção da unidade foi uma resposta ao grande desenvolvimento da região Sudoeste, que tem Rio Verde como pólo, estimulado pela chegada de indústrias e pelo crescimento do agronegócio. A escola dispõe de instalações como auditório, biblioteca, sala de reuniões, salas de aula climatizadas, cantina, ginásio de esportes, oficinas e laboratórios.

Além da formação de profissionais para atender à grande demanda das indústrias, a instituição preza pela prestação de serviços de qualidade na área profissionalizante industrial, afim de, disponibilizar mão de obra qualificada para o mercado de trabalho.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Apresentam-se a seguir os resultados obtidos a partir da avaliação com colaboradores selecionados para participar do estudo.

A FIGURA 1 demonstra a percepção dos colaboradores sobre a responsabilidade com sua função e as demais funções no ambiente de trabalho.



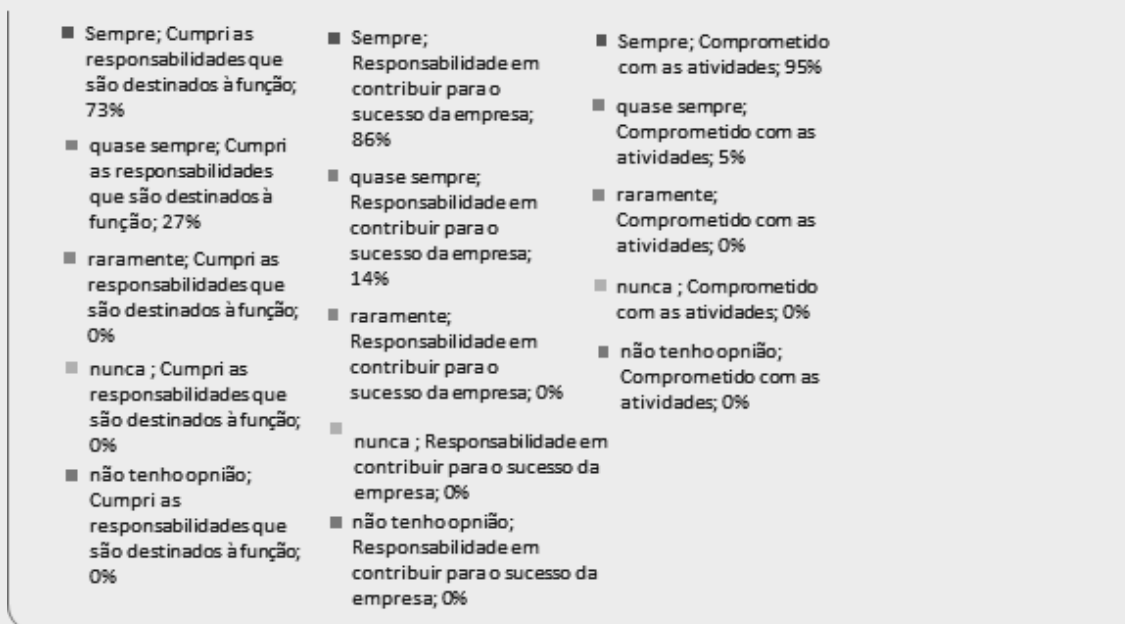


FIGURA 1 – percepção dos colaboradores da instituição de ensino profissionalizante de Rio Verde-GO, sobre responsabilidade no ambiente de trabalho no ano de 2012.

Na pesquisa de responsabilidade perante o cumprimento das atividades desenvolvidas pelos os colaboradores é possível perceber que 73% dos colaboradores afirmaram que sempre cumprem com as responsabilidades destinadas à sua função. 86% se disseram sempre responsáveis em contribuir para o sucesso da empresa e 95% dos colaboradores afirmam serem sempre comprometidos com as atividades a que lhes são destinados.

A FIGURA 2 apresenta dados sobre a quantidade e qualidade do trabalho desenvolvido pelos colaboradores da organização.

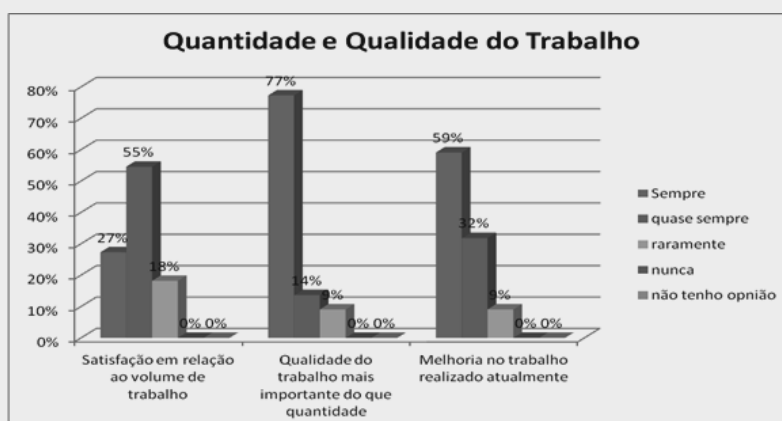


FIGURA 2 – quantidade e qualidade do trabalho desenvolvido pelos colaboradores da instituição de ensino profissionalizante de Rio Verde-GO, em 2012.

No item referente à quantidade e qualidade do trabalho a ser executado 55% dos colaboradores afirmam que quase sempre estão satisfeitos com o

volume de trabalho recebido; na pesquisa para verificar se qualidade é mais importante do que quantidade de trabalho, 77% dos colaboradores marcaram a opção de que sempre a qualidade é mais importante do que a quantidade; 59% dos entrevistados informaram que sempre é necessário que o trabalho realizado seja melhorado.

A FIGURA 3 descreve a qualidade da comunicação interna com a diretoria e liberdade de expressão na instituição.

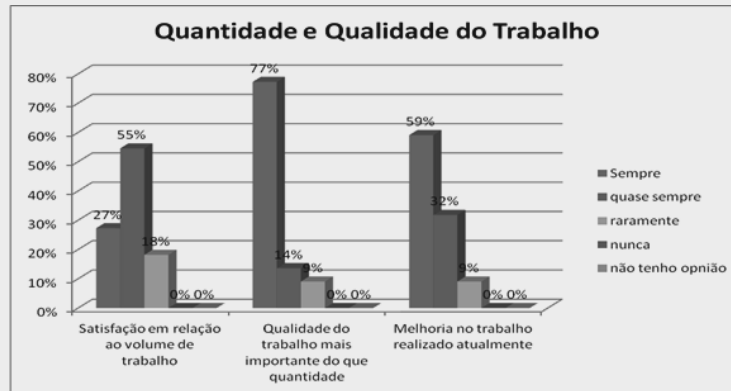


FIGURA 3 – qualidade da comunicação interna com a diretoria e liberdade de expressão segundo os colaboradores da instituição de ensino profissionalizante de Rio Verde-GO, em 2012.

No gráfico que demonstra o processo de comunicação interna da instituição foi possível verificar que 68% dos colaboradores afirmam ser boa a comunicação com a diretoria; 55% demonstraram que se sentem seguros em expressar sua opinião; 59% marcaram que as orientações recebidas são claras e objetivas; 45% selecionaram a opção de que é boa a capacitação que recebem para transmitir as informações sobre os cursos; já 41% acreditam que a capacitação que recebem para transmitir as informações sobre os cursos, seja ruim.

A FIGURA 4 aponta o nível de relacionamento interpessoal apresentado pelos colaboradores da instituição.

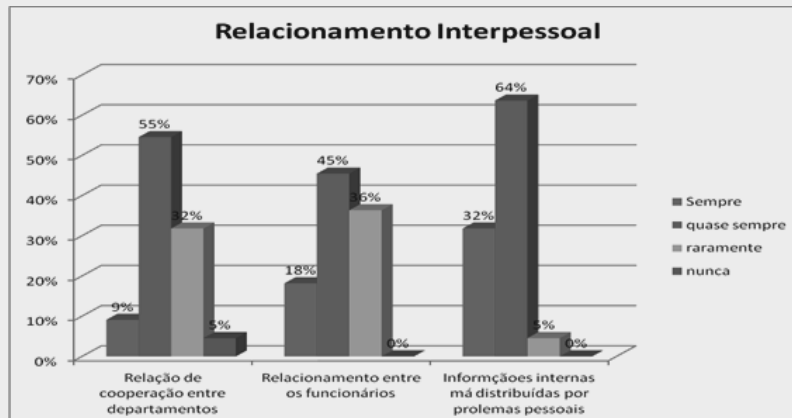


FIGURA 4 – nível de relacionamento interpessoal apresentado pelos colaboradores da instituição de ensino profissionalizante de Rio Verde-GO, em 2012.

No gráfico acima verifica-se o relacionamento interpessoal da instituição, onde, 55% dos entrevistados marcaram que quase sempre possuem relação de cooperação entre os departamentos; já 32% afirmaram que raramente possuem relação de cooperação entre os departamentos; 45% selecionaram a opção que quase sempre possuem um relacionamento satisfatório entre os funcionários, em contra partida 36% dos colaboradores responderam que raramente possuem um relacionamento satisfatório entre os funcionários; 64% selecionaram a opção que quase sempre as informações são má distribuídas por problemas pessoais.

A FIGURA 5 demonstra a oportunidade de acesso a treinamentos e desenvolvimentos oferecidos aos colaboradores da organização.

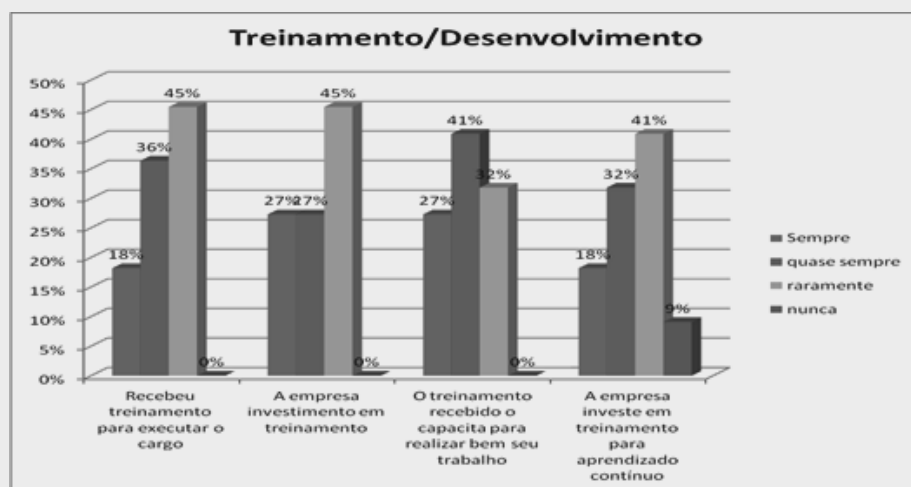


FIGURA 5 – oportunidade de acesso a treinamentos e/ou desenvolvimento oferecidos aos colaboradores da instituição de ensino profissionalizante de Rio Verde-GO, em 2012.

Quando questionados sobre a oportunidade de acesso a treinamentos e desenvolvimento, 45% afirmaram que raramente recebem o treinamento necessário para o desenvolvimento das atividades; 45% responderam que raramente a empresa investe em treinamentos específicos para o cargo e função exercida; 41% selecionaram a opção de que quase sempre o treinamento recebido os capacitam para realizar seu trabalho; 41% afirmaram que raramente a empresa investe em treinamento para aprendizado contínuo.

Os dados a seguir foram obtidos na pesquisa com os alunos selecionados.

A FIGURA 6 apresenta dados sobre nível de satisfação com as informações recebidas referentes ao curso escolhido.

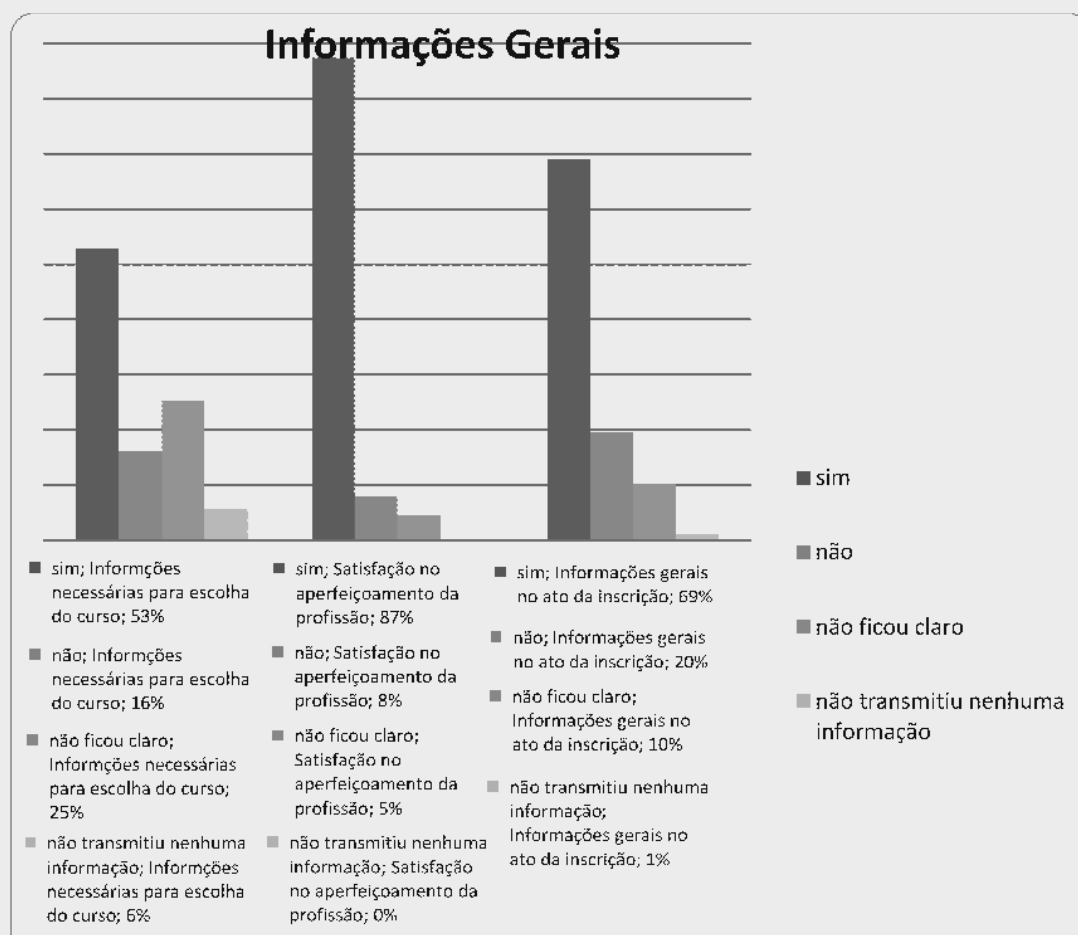


FIGURA 6 – nível de satisfação com as informações recebidas referentes ao curso escolhido, apresentado pelos alunos do curso do Ensino Médio Articulado à Educação Profissionalizante, na instituição de ensino profissionalizante de Rio Verde-GO, em 2012.

Quanto ao nível de satisfação com as informações recebidas 53% dos entrevistados afirmaram que recebem as informações necessárias para a escolha do curso; no item referente a satisfação no aperfeiçoamento da profissão (se os alunos recebem toda a teoria e prática necessárias para o bom desenvolvimento do curso escolhido) 87% dos entrevistados afirmam estar satisfeitos e aperfeiçoados para realização das atividades apreendidas; quando questionados se as informações gerais dos cursos (duração, valor, documentos a serem apresentados, etc) foram apresentadas no ato da inscrição 69% afirmam ter recebido todas as informações.

A FIGURA 7 descreve a qualidade das informações repassadas pela central de atendimento ao cliente, segundo os alunos pesquisados.

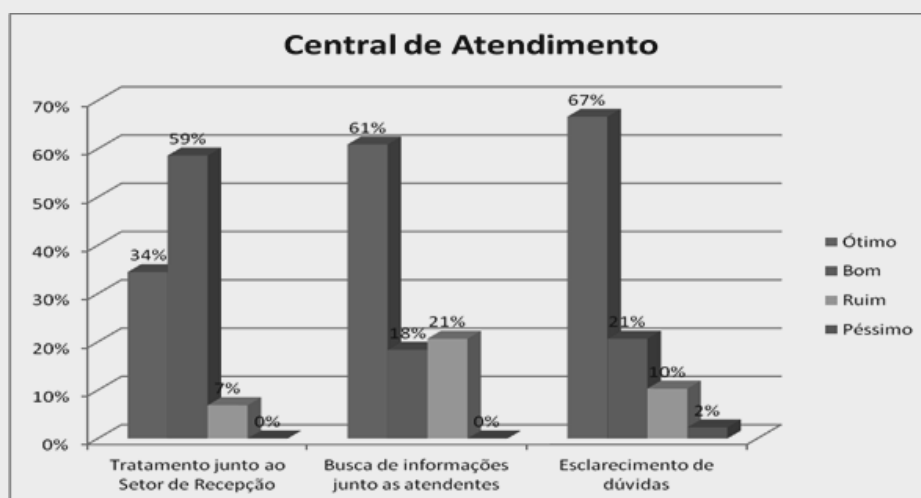


FIGURA 7 – qualidade das informações repassadas pela central de atendimento ao cliente segundo os alunos do curso de Ensino Médio Articulado à Educação Profissionalizante, na instituição de ensino profissionalizante de Rio Verde-GO, em 2012.

Na análise da qualidade do atendimento e a busca de informações junto às atendentes da central de atendimentos da instituição, foi possível verificar que 59% dos alunos afirmam que é bom o tratamento; questionados quanto à busca de informações junto a central de atendimento (percentual de faltas, notas, documentos, novos cursos, valores, etc.) 61% dos alunos afirmaram ser ótimo recebido; 67% dos alunos afirmam ser ótimo a acessibilidade das colaboradoras ao esclarecimento de dúvidas.

A FIGURA 8 relata a satisfação com os serviços recebidos na instituição de ensino de acordo com os alunos pesquisados.



FIGURA 8 – grau de satisfação com os serviços recebidos na instituição segundo os alunos do curso de Ensino Médio Articulado à Educação Profissionalizante, na instituição de ensino profissionalizante de Rio Verde-GO, em 2012.

No gráfico acima apresentado é possível verificar que apesar de a

instituição ter alguns pontos que não satisfazem a alguns clientes, a grande maioria, 53% dos alunos afirmam ser ótimo e 46% dos alunos afirmam ser bom os serviços prestados pela instituição, apenas 10% dos alunos afirmam ser ruim os serviços prestados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa verificou a percepção dos colaboradores da instituição de ensino profissionalizante de Rio Verde – GO, através da análise do comprometimento, da satisfação quanto a quantidade de atividades recebidas e as relações interpessoais praticada internamente, verificando se nos pontos em destaque há falhas que possam contribuir para uma má comunicação.

Os resultados foram que entre os pontos positivos verificados na organização, o comprometimento dos colaboradores com os objetivos da instituição e a satisfação quanto a quantidade de trabalho recebido, sempre focados na qualidade deste trabalho são os que mais se destacaram.

Quanto aos pontos negativos foram identificadas insatisfação na forma de comunicação com a diretoria que causa insegurança na liberdade de expressão e as dificuldades de comunicação interna que, como selecionado pelos colaboradores, contribuem para a má distribuição da informação, apenas pelo fato de problemas de cunho pessoal, destacando assim dificuldades interpessoais.

No que se refere à avaliação da falta de treinamentos, foi possível verificar que essa é a principal falha encontrada na pesquisa, pois a maioria absoluta afirmou que não recebe capacitação direcionada a sua função, fato este que pode ser a fonte das falhas na comunicação antes encontrada.

A pesquisa realizada com os alunos apresentou que, apesar da instituição apresentar falhas no seu desenvolvimento interno, estas não atingem os clientes, pois foi clara a sua satisfação com o atendimento recebido pelos colaboradores da unidade.

Como possível resolução dos problemas encontrados é necessário que a instituição crie um plano de ação focado na capacitação individual e setorial, abrangendo novidades e especificidades de cada cargo, função ou setor.

ABSTRACT

Human communication has always been a concern due to the fact that it involves all kinds of relationships among people. Companies are part of this scenery as that, for their work to be adequate, it is necessary that all people involved get along with one another in an ethical and responsible way. The aim of this

study is to analyze internal communication quality in an institution dedicated to professional education in the city of Rio Verde - GO. It issues specifically to identify possible faults in the process; check the existence of interpersonal conflicts; show the effectiveness of internal communication; point out students' satisfaction level, regarding information access. This is a bibliographical study with a case study, descriptive and quantitative field research type. Some positive features identified are the employees' commitment with the company's goals, and satisfaction regarding the quantity of work received focused on work quality. As negative features we highlight the dissatisfaction of the employees' with the way the communication between them and the board of directors happens, which causes a feeling of insecurity when communicating with superiors, and difficulties in internal communication. The lack of training was the main fault found out in this research, the majority of the employees claimed that they do not have training directed to their work, this can be the source of the communication faults founded. The survey addressed to the students showed no communication problems. A possible solution for the issues raised in this study is the implementation of an action plan focusing in individual and sectional training, encompassing new features and specificities of each function or department.

Keywords: Information. Transmission. Interpersonal.

REFERÊNCIAS

ARGENTI, Paul P. Comunicação Empresarial. Tradução Adriana Riech. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

BENTES, Antônio Carlos Lima. Fundamentos de Administração. 1.ed. Brasília: MSD Editora, 2003.

CARVALHO, Antônio Vieira de; SERAFIM, Oziléa Clen Gomes. Administração de Recursos Humanos. 2.ed. São Paulo: Cengage Learning [1995?] – data provável.

CASTIGLIONI, José Antônio de Mattos. Assistente Administrativo. 1.ed. São Paulo: Érica, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos: o capital humano das organizações. 9.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

_____. Administração de Recursos Humanos: Fundamentos Básicos. 7.ed. Barueri, SP: Manole, 2009.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda, 1910-1989. Minidicionário da língua portuguesa. Coordenação de edição Margarida dos Anjos, Marina Baird Ferreira. Equipe lexicografia Margarida dos Anjos (et al.). 6.ed. Curitiba: Positivo, 2004. 896p.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Percursos, paradigmas e avanços epistemológicos no estudos da comunicação organizacional. In: Comunicação Empresarial: histórico, fundamentos e processos. Margarida M. Krohling (org.). São Paulo: Saraiva, 2009. p. 63-90.

LACOMBE, Francisco José Masset; HEILBORN, Gilberto Luiz José. Administração: princípios e tendências. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

MINICUCCI, Agostinho. Psicologia Aplicada a Administração. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1995.