



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA CONTEMPORÂNEA - CEAPC



PERCEÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA UFRGS EM RELAÇÃO AO
PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E TECNOLOGIA NO
DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO

MARIA DO CARMO DOS SANTOS DAMBRÓZ

PORTO ALEGRE

2013



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA CONTEMPORÂNEA - CEAPC



MARIA DO CARMO DOS SANTOS DAMBRÓZ

PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA UFRGS EM RELAÇÃO AO
PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E TECNOLOGIA NO
DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO

Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização
Apresentada ao Programa de Pós-Graduação da
Escola de Administração da Universidade Federal
do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a
obtenção do grau de especialista em Administração.

PORTO ALEGRE

2013

MARIA DO CARMO DOS SANTOS DAMBRÓZ

PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA UFRGS EM RELAÇÃO AO
PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E TECNOLOGIA NO
DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO

Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização
Apresentada ao Programa de Pós-Graduação da
Escola de Administração da Universidade Federal
do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a
obtenção do grau de especialista em Administração.

Conceito Final:

Aprovado em _____ de _____ de 2014.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. - UFRGS

Orientador: Prof. Dr. Luis Roque Klering – UFRGS

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a DEUS por ter me iluminado para trilhar este longo caminho, que foi difícil, mas consegui concluir.

Ao professor Dr. Luis Roque Klering, pela cooperação prestada ao longo do curso e na orientação deste trabalho.

Aos demais professores pela compreensão e colaboração prestados ao longo do curso em especial ao Prof. Dr. Ivan Antonio Pinheiro.

E a minha colega e amiga Lourdes Odete dos Santos, por sua orientação e auxílio.

RESUMO

Trata-se de um estudo exploratório com abordagem quantitativa com o objetivo de identificar a satisfação dos funcionários da Universidade Federal do Rio Grande do Sul em relação ao processo de comunicação e tecnologia no desenvolvimento do seu trabalho. Os dados foram coletados via página na web contendo um questionário online, desenvolvida especificamente para esta pesquisa, e enviada a 80 servidores participantes via e-mail, com o link para o questionário. O levantamento dos meios de comunicação e das tecnologias disponíveis teve como base os registros do Centro de Processamento de dados da Universidade, e a análise dos resultados indica a prática de comunicação presencial como a mais utilizada nas atividades diárias dos servidores, seguida por telefone, e-mail, Facebook e conferência via web (plataformas Mconf e Adobe Connect).

Palavras-chave: Comunicação. Tecnologia. Conhecimento. Desenvolvimento.

ABSTRACT

The present work is an exploratory research with quantitative approach which aims to identify the level of staff satisfaction regarding communication and technology processes in the work development at the Federal University of Rio Grande do Sul (UFRGS). The data was collected through a webpage containing a questionnaire, both developed specifically for this study, whose link was sent by e-mail to the 80 participants in this study. The collection of available communication tools and technologies was based on the UFRGS Data Center records. The results indicate the face-to-face communication as the most commonly used type in the staff daily activities, followed by telephone, e-mail, Facebook and web conference (using the platforms Mconf and Adobe Connect).

Keywords: Communication. Technology. Knowledge. Development.

A era do computador está acabando diante da única força tecnológica que poderia superar um impacto a capacidade do computador de processar e criar informação. É a comunicação, que é mais essencial aos seres humanos do que a computação. A comunicação é a forma pela qual moldamos uma personalidade, uma família, uma empresa, uma nação e um mundo.

George Gilder

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Tempo de serviços dos respondentes	26
Gráfico 2. Nível de cargo dos respondentes	27
Gráfico 3. Idade dos respondentes	28
Gráfico 4. Escolaridade dos respondentes	28
Gráfico 5. Estado Civil dos respondentes	29
Gráfico 6. Frequência de utilização dos meios de comunicação	31
Gráfico 7. Portal de Serviços	32
Gráfico 8. Nível de satisfação dos meios de comunicação	38
Gráfico 9. Nível de satisfação em relação às condições dos equipamentos utilizados como meios de comunicação	41
Gráfico 10. Comunicação Presencial	42
Gráfico 11. Comunicação via Telefone	43
Gráfico 12. Comunicação via E-mail	44
Gráfico 13. Comunicação via Facebook	45
Gráfico 14. Equipamento Telefonia	46
Gráfico 15. Equipamento uso E-mail e Facebook	47

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Distribuição do tempo de serviço segundo o nível do cargo	27
Tabela 2. Faixa de idade dos respondentes segundo a escolaridade	28
Tabela 3. Conhecimento e utilização dos meios de comunicação	30
Tabela 4. Média da frequência de utilização dos meios de comunicação - escala 1 a 5, baixa frequência até alta frequência.	31
Tabela 5. Portal de Serviços	33
Tabela 6. Nível de satisfação em relação à comunicação Presencial	34
Tabela 7. Nível de satisfação em relação à comunicação via Telefone	35
Tabela 8: Nível de satisfação em relação à comunicação via E-mail	36
Tabela 9: Nível de satisfação em relação à comunicação via Facebook	37
Tabela 10: Nível de satisfação em relação às condições do Telefone	39
Tabela 11: Nível de satisfação em relação às condições E-mail e Facebook	40
Tabela 12. Ordem de importância dos atributos em relação à comunicação presencial	43
Tabela 13. Ordem de importância dos atributos em relação à comunicação via telefone	44
Tabela 14. Ordem de importância dos atributos em relação à comunicação via E-mail	45
Tabela 15. Ordem de importância dos atributos em relação à comunicação via Facebook	46
Tabela 16. Ordem de importância dos atributos em relação ao equipamento - Telefone	47
Tabela 17. Ordem de importância dos atributos em relação ao equipamento disponibilizado E-mail e Facebook	48

SUMÁRIO

1. Introdução.....	11
2. Objetivo Geral	12
2.1. Objetivos Específicos.....	12
3. Referencial Teórico.....	13
3.1. Processo.....	13
3.2. Comunicação.....	14
3.3. Tecnologias de Comunicação.....	15
3.4. Satisfação.....	20
4. Procedimentos Metodológicos.....	23
4.1. Etapa Qualitativa.....	23
4.2. Etapa Quantitativa.....	24
4.3. Instrumento de coleta de dados.....	24
4.4. Pré-teste.....	24
4.5. Universo – Amostra.....	25
4.6. Procedimentos de coleta.....	25
4.7. Procedimento de estatística.....	25
5. Análises dos Dados.....	26
5.1. Caracterização da amostra.....	26
5.2. Meios de Comunicação.....	30
5.3. Nível de satisfação.....	34
5.4. Importância dos atributos	42
6. Considerações Finais	49
7. Sugestões para Futuros Estudos.....	50
8. Bibliografia.....	51
Apêndice – Questionário de Pesquisa	54

1. INTRODUÇÃO

A Universidade Federal do Rio Grande do Sul, com sede em Porto Alegre, capital do Estado, é uma instituição centenária, reconhecida nacional e internacionalmente. Ministra cursos em todas as áreas do conhecimento e em todos os níveis, desde o Ensino Fundamental até a Pós-Graduação.

Como organização pública, suas atividades são direcionadas de acordo com as diretrizes do Conselho Federal. As universidades federais gozam de autonomia didático-científica segundo a proposta do Conselho Federal de Educação.

A UFRGS apresenta um corpo docente qualificado, composto, em sua maioria, por mestres e doutores, e um quadro de técnicos de nível de apoio, médio e superior. Mantém atualização permanente da infraestrutura dos laboratórios, bibliotecas e a assistência estudantil. Em suas políticas de desenvolvimento dá ênfase à nacionalização e internacionalização da Universidade.

Atualmente a UFRGS está passando por uma inovação na área administrativa. Essa mudança tem como foco a administração por processos. Para tal foi criado o Escritório de Processos para Auxiliar no levantamento, mapeamento, documentação, redesenho e implementação dos processos (gerenciais) da UFRGS a fim de identificar possibilidades de melhoria de gestão visando a eficiência da administração da Instituição.

O Escritório de Processos (EP) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) tem como principal objetivo implementar a visão por processos na UFRGS, auxiliando na identificação de gargalos nos processos administrativos da Universidade, de

oportunidades de melhoria e na implantação de soluções, buscando a excelência nas atividades desempenhadas pela Instituição.

Como o bom desempenho organizacional passa pela comunicação interna e externa, a atenção dispensada para esse tema é extremamente importante para a organização. A inclusão de novas tecnologias como instrumento de comunicação está gerando mudanças consideráveis nas estruturas hierárquicas das organizações e no trabalho diário dos funcionários.

O presente estudo se propõe a analisar as interfaces da comunicação com a utilização de tecnologia digital na disseminação das informações entre as unidades na UFRGS. A questão que orienta este estudo é: Qual a percepção de satisfação dos funcionários com o processo de comunicação e as novas tecnologias de trabalho?

2. OBJETIVO GERAL

Identificar o nível de satisfação dos funcionários em relação ao processo de comunicação via adequação e utilização de tecnologias como instrumento de trabalho.

2.1. Objetivos Específicos

- Levantamento das tecnologias utilizadas na comunicação;
- Identificação do grau de satisfação com a utilização da tecnologia como instrumento de trabalho;

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1. Processo

Empresas que ainda utilizam sistemas tradicionais de organização e gestão por funções perdem em agilidade e competitividade quando comparadas com empresas que são gerenciadas por processos, modelo este caracterizado fundamentalmente por valorizar a estrutura horizontal, ser interdepartamental e basear-se na divisão de responsabilidades, comunicação e transferência de informações (GONÇALVES, 2000; MULLER, 2003).

Albuquerque e Rocha (2006) relatam que a implantação da visão por processos deve ser executada em fases, que começa com a sensibilização do *board* da organização. O próximo passo é a definição da estratégia, seguido do levantamento de todos os processos da organização. Após, devem ser selecionados os processos críticos, ou seja, os que mais alavancam as estratégias previamente traçadas. Para trabalhar nestes processos críticos e sincronizá-los com a estratégia da organização, as equipes de trabalho são montadas segundo o conceito de equipe ideal, compostas por pessoas chave de cada departamento ou área na qual o processo tem interação, além de um profissional de recursos humanos e outro de tecnologia da informação. Com a equipe montada e treinada, os processos passam a ser redesenhados, não apenas para torná-los mais ágeis, mas principalmente para sincronizá-los a estratégias corporativas, gerando vantagens competitivas sustentáveis.

A administração por processos tem como base o desenvolvimento das atividades e o redesenho dos processos, enfoque que passou a ser uma preocupação das organizações

públicas e privadas desde a década passada, impulsionada principalmente pelas mudanças constantes dos ambientes de negócios, políticos e culturais, seja através de disponibilização de novas tecnologias, seja por exigência de rapidez e eficácia. Diante disto, as organizações se viram frente a uma quebra de paradigma do modelo de gerenciamento verticalizado tradicional, focado em funções, para o gerenciamento horizontal por meio de redesenho e gerenciamento de processos com enfoque a macro processos, que perpassam as várias áreas, para proporcionar um atendimento de qualidade à comunidade envolvida. Nesta visão, o importante é alinhar a estratégia, os processos e as pessoas, transformando uma organização funcional em um sistema processador de produtos e serviços (ALBUQUERQUE e ROCHA, 2006).

3.2. Comunicação

A comunicação interna é uma ferramenta fundamental para as organizações no que se refere à obtenção de excelentes resultados.

A comunicação bem estruturada é resultado do trabalho em equipe, da atuação sinérgica entre as áreas que a compõem. Assim, a interação e integração das áreas relacionadas a atividades e ações de comunicação são fundamentais para consolidar o relacionamento de uma organização com seus públicos (interno e externo), como, ainda, sintonizar as expectativas e interesses específicos de cada área com os objetivos organizacionais.

A comunicação, tanto interna quanto externa, é uma ferramenta de extrema importância para qualquer organização e determinante no que se refere ao sucesso, independente do porte e da área de atuação. É uma ferramenta estratégica, pois muitos erros podem ser atribuídos às falhas de comunicação. Portanto, um sistema de comunicação eficaz é fundamental para as organizações que buscam o crescimento e uma cultura organizacional.

A comunicação interna é considerada de extrema importância para uma boa gestão organizacional, visto que integra os recursos humanos a tarefas a serem executadas, além de estimular a motivação das pessoas com intuito de compartilhar estratégias e agregar valor à organização.

Constitui uma ferramenta estratégica que compatibiliza interesses à medida que compartilha valores, promove o diálogo, a troca de informações, de experiências e a participação de todos os níveis organizacionais, além de viabilizar ações voltadas prioritariamente aos clientes internos.

A comunicação é necessária para que um grupo consiga realizar tarefas interdependentes, não completamente descritas ou que necessitem de negociação.

Além disto, através da comunicação ocorrem a troca e o debate de pontos de vista como forma de alinhar e refinar as idéias dos membros do grupo.

Cada vez mais as organizações se utilizam de instrumentos tecnológicos para a disseminação das informações.

3.3. Tecnologias de Comunicação

A comunicação é uma necessidade e algo que está presente na vida do ser humano desde os tempos mais remotos. Trocar informações, registrar fatos, expressar ideias e emoções são fatores que contribuíram para a evolução das formas de se comunicar. Assim, com o passar do tempo, o homem aperfeiçoou sua capacidade de se relacionar.

Nesse sentido, conforme as necessidades surgiram, o homem lançou mão de sua capacidade racional para desenvolver novas tecnologias e mecanismos para a comunicação. Conceitua-se *tecnologia* como tudo aquilo que leva alguém a evoluir, a melhorar ou

a simplificar. Em suma, todo processo de aperfeiçoamento. A humanidade já passou por diversas fases de evoluções tecnológicas, porém um equívoco comum quando se pensa em tecnologia é ligar a mesma somente às novidades de última geração.

Em se tratando de informação e comunicação, as possibilidades tecnológicas surgiram como uma alternativa da era moderna, facilitando a educação através da inclusão digital, com a inserção de computadores nas escolas, facilitando e aperfeiçoando o uso da tecnologia pelos alunos, o acesso a informações e a realização de múltiplas tarefas em todas as dimensões da vida humana, além de capacitar os professores por meio da criação de redes e comunidades virtuais.

Sob tal óptica, "os computadores são grandes responsáveis por esse processo. Os Sistemas de Informação nas empresas requerem estudos quanto a sua importância na abordagem gerencial e estratégica dos mesmos, juntamente com a análise do papel estratégico da informação e dos sistemas na empresa (KROENKE, 1992; LAUDON, 1999)".

Existe uma tendência cada vez mais acentuada de adoção das tecnologias de informação e comunicação não apenas pelas escolas, mas por empresas de diversas áreas, sobretudo com a disseminação dos aparelhos digitais no cotidiano contemporâneo. Há uma variedade de informações que o tratamento digital proporciona: imagem, som, movimento, representações manipuláveis de dados e sistemas (simulações), todos integrados e imediatamente disponíveis, que oferecem um novo quadro de fontes de conteúdos que podem ser objeto de estudo.

A comunicação é também a responsável por grandes avanços. Devido à troca de mensagens e conseqüente troca de experiências,

grandes descobertas foram feitas. A história humana, sem os desenhos das cavernas, os hieróglifos egípcios e o enorme acervo de informação que nos foi deixado através da escrita, não teria a emoção sentida hoje a se ver o avanço desses meios. Todos os exemplos citados acima são formas de deixar mensagens, ou seja, passar adiante uma informação, uma experiência, um fato ou uma descoberta. A comunicação é algo complexo, uma vez que existem várias formas de se comunicar. O objetivo aqui é mostrar o quanto a troca de mensagens, a informação e o relacionamento humano são importantes para a evolução de novos conceitos, como, por exemplo, o trabalho colaborativo (trabalho em equipe), a gestão do conhecimento e o ensino a distância (e-learning), que promovem uma maior democracia nos relacionamentos entre pessoas e a diminuição do espaço físico/temporal.

Num ambiente corporativo, onde um grupo de pessoas percorre objetivos comuns, a necessidade de comunicação aumenta consideravelmente. Em uma corporação existem barreiras culturais, sociais, tecnológicas, geográficas, temporais, dentre outras, que dificultam às pessoas se comunicarem; portanto, um dos desafios de uma corporação é transpor essas barreiras.

Atualmente, os sistemas de informação e as redes de computadores têm desempenhado um papel importante na comunicação corporativa, pois é através dessas ferramentas que a comunicação flui sem barreiras. Segundo Lévy (1993), novas maneiras de pensar e de conviver estão sendo elaboradas no mundo das telecomunicações e da informática. As relações entre os homens, o trabalho, e a própria inteligência dependem, na verdade, da metamorfose incessante de dispositivos informacionais de todos os tipos. Escrita, leitura, visão, audição, criação e aprendizagem são capturadas por uma informática cada vez mais avançada.

A tecnologia da informação teve uma gigantesca evolução e, com a tendência do mundo moderno, inovações e facilidades ainda hão de surgir. A internet e, em conseqüência, o *e-mail* e a agenda de grupo *online* são componentes de um grande marco e um dos avanços mais significativos, pois através deles vários outros sistemas de comunicação foram criados.

Nos dias atuais, encontramos várias tecnologias que viabilizam a comunicação, porém o que vai agregar maior peso a essas tecnologias é a interação e a colaboração de cada uma delas. Dentro desse cenário, é importante frisar uma interessante observação feita por Lévy (1993):

"A maior parte dos programas computacionais desempenham um papel de tecnologia intelectual, ou seja, eles reorganizam, de uma forma ou de outra, a visão de mundo de seus usuários e modificam seus reflexos mentais. As redes informáticas modificam circuitos de comunicação e de decisão nas organizações. Na medida em que a informatização avança, certas funções são eliminadas, novas habilidades aparecem, a ecologia cognitiva se transforma. O que equivale a dizer que engenheiros do conhecimento e promotores da evolução sociotécnica das organizações serão tão necessários quanto especialistas em máquinas".

Atualmente, estudos sistemáticos dos comportamentos econômicos nesta transição de século e de milênio vêm atribuindo um importante fator ao cenário econômico, tão impregnado pelos fatores da Era Industrial (bens de consumo durável, maquinário, trabalho mecânico e em série, produtos etc.) e esse fator é o conhecimento – a dimensão crítica de sustentação de vantagens competitivas.

Nessa nova economia, as capacidades de inovação, de diferenciação, de criação de valor agregado e de adaptação à mudança são determinadas pela forma como velhos e novos conhecimentos integram cadeias/redes de valor, como processos e

produtos recorrem a conhecimento útil e crítico, bem como pela aptidão demonstrada pelas empresas, governos, organizações em geral e pessoal para aprender constantemente (SILVA, 2003).

A Era da Informação e do Conhecimento em que vivemos mostra um mundo novo, no qual o trabalho humano é feito pelas máquinas, cabendo ao homem a tarefa para a qual é insubstituível: ser criativo, ter boas ideias. Há algumas décadas, a era da informação vem sendo superada pela onda do conhecimento. Já que o aumento de informação disponibilizada pelos meios informatizados vem crescendo bastante, a questão agora está centrada em como gerir esse mundo de informações e retirar dele o subsídio para a tomada de decisão.

A Tecnologia da Informação (TI) tem um papel significativo na criação desse ambiente colaborativo e, posteriormente, em uma Gestão do Conhecimento. No entanto, é importante ressaltar que a tecnologia da informação desempenha seu papel apenas promovendo a infraestrutura, pois o trabalho colaborativo e a gestão do conhecimento envolvem também aspectos humanos, culturais e de gestão (SILVA, 2003).

Os avanços da tecnologia da informação têm contribuído para projetar a civilização em direção a uma sociedade do conhecimento. A análise da evolução da tecnologia da informação, de acordo com (SILVA, 2003), é da seguinte maneira:

"Por cinquenta anos, a TI tem se concentrado em dados – coleta, armazenamento, transmissão, apresentação – e focalizado apenas o T da TI. As novas revoluções da informação focalizam o I, ao questionar o significado e a finalidade da informação. Isso está conduzindo rapidamente à redefinição das tarefas a serem executadas com o auxílio da informação, e, com ela, à redefinição das instituições que as executam".

3.4. Satisfação

Para KOTLER (1998, p.53): “O conceito de satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto ou resultado em relação às expectativas da pessoa”. Segundo este conceito, a satisfação está ligada diretamente à percepção do cliente em relação às expectativas criadas por ele, se o retorno oferecido pelo serviço prestado for menor que o esperado ele estará insatisfeito, se for o esperado, estará satisfeito; e se exceder suas expectativas, estará altamente satisfeito.

Os consumidores criam suas expectativas através de experiências anteriores, experiências de compras anteriores de amigos e até mesmo de informações e promessas de empresas e concorrentes. Se a empresa cria expectativas elevadas, há possibilidade de não se conseguir atender a estas expectativas, criando assim um cliente insatisfeito (KOTLER, 1998).

A satisfação tecnológica, a princípio, seria uma tecnologia perfeita demais para ser superada. No entanto, este significado está longe (e muito) de se tornar concreto. A tecnologia tem um avanço constante, ininterrupto, incessante, incontrolável. Portanto, satisfazer-se tecnologicamente seria o mesmo que ter para si a tecnologia que o agrada e satisfaz suas necessidades. Nada, além disso. Estando satisfeito, de bem com o que você tem, precisa e realmente usa é o que este termo significa.

Mas e se, por um acaso (ou não), você não esteja satisfeito com as tecnologias que estão em seu poder? Bom, isso é absolutamente normal. Como dito acima, a tecnologia é uma ciência em constante ascensão, e o homem também. O lado bom de estar satisfeito é que a tecnologia estará cumprindo com sua meta, ou

seja, estar do lado do homem, auxiliando-o e satisfazendo suas necessidades. Se você não está, com certeza fica imaginando aquele belíssimo Core i7 rodando em seu computador, aquele aparelho de som estourando as vidraças de seu quarto, ou até mesmo aquele celular com câmera, GPS e tela sensível ao toque.

As novas tecnologias de comunicação e informação abrem novos horizontes, mas também causam impactos sobre os modelos culturais das organizações, trazendo novos desafios e oportunidades. As organizações precisam ter inventividade e capacidade projetiva, desenvolvendo atitudes individuais e coletivas apropriadas e construindo uma nova cultura que seja capaz de otimizar a utilização dos instrumentos informatizados, minimizando os danos causados por seus possíveis abusos. As mudanças na disponibilidade e na estrutura dos novos meios de comunicação implicam mudanças profundas no modo de vida dos indivíduos e, por conseguinte, das organizações. APPLGATE (2000) confirma essa visão, ao imaginar a reação de uma pessoa da década de 1960 que fosse trasladada aos dias atuais:

Um trabalhador de uma organização típica dos anos 1950 e 1960 quase não reconheceria o local de trabalho nos dias atuais. Escritórios virtuais trabalham a distância, do trabalho do conhecimento, da robótica, da ampliação das habilidades e dos empregos, trabalhadores de contingência estão entre as palavras-cruzadas dos anos 1990, que definem a natureza cambiante do trabalho e da força de trabalho na 'era da informação' (APPLGATE, 2000, p. 20).

A tecnologia não é neutra e afeta todas as atividades das organizações, muitas vezes alterando a própria natureza das mesmas.

Para TORQUATO (2002, p. 45), a comunicação administrativa se constitui no "eixo principal de locomoção do trabalho rotineiro –

normas, instruções, portarias, memorandos, cartas técnicas, índices, taxas, acervos técnicos". "Trata-se do suporte informacional-normativo da organização". Essa comunicação pode se dar de diferentes maneiras e com a utilização de distintas ferramentas. As novas tecnologias estão simultaneamente ampliando as possibilidades de comunicação nas organizações e alterando sua forma. Os recursos computacionais para apoio à comunicação interpessoal têm sido estudados intensamente em contexto de automação de escritórios, no qual se observa esforço para estruturar os processos de comunicação e integrá-los aos demais tipos de sistemas.

Com frequência, as novas tecnologias são usadas inicialmente para substituir os recursos existentes sem alterar os métodos e processos de trabalho atuais. Contudo, conforme aumenta a familiaridade dos usuários com os novos recursos, alteram-se os processos, de modo a se ampliarem os benefícios advindos das novas possibilidades oferecidas por essas novas tecnologias.

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Julgou-se mais apropriado para o desenvolvimento deste trabalho o estudo exploratório com o desenvolvimento de uma etapa qualitativa e uma etapa quantitativa.

O estudo de caráter exploratório tem como finalidade desenvolver e esclarecer conceitos e ideias que possam ajudar o pesquisador a aumentar a sua experiência sobre o problema, segundo MALHOTRA (2006) e HERNÁNDEZ SAMPIERI (2003). Os autores afirmam, ainda, que o estudo onde predomina o quantitativo se caracteriza pela quantificação dos dados e o uso de alguma forma de análise estatística para responder às questões de pesquisa ou testar hipóteses.

4.1. Etapa Qualitativa

A etapa qualitativa permite ao pesquisador um maior aprofundamento do tema de pesquisa. Levando-se em consideração os objetivos estipulados para esta pesquisa, a técnica utilizada para o desenvolvimento desta etapa foi a de pesquisa em dados secundários. A pesquisa em fontes de dados secundários (como artigos publicados, pesquisas acadêmicas, informações disponíveis em bancos de dados, pesquisa na web, etc.) fornece resultados de estudos já realizados. É uma fonte importante de informações que pode fornecer importantes *insights* em qualquer estudo. Segundo Churchill (2000), deve-se iniciar uma pesquisa com a busca de dados em fontes secundárias e, somente quando estas forem exaustivamente trabalhadas, deve-se passar para o estudo através da coleta de dados em fontes primárias, utilizando-se da “bagagem” que o primeiro estudo propiciar.

4.2. Etapa Quantitativa

A partir da identificação dos meios de comunicação utilizados na UFRGS e indicadores de satisfação, foi conduzida a etapa quantitativa da pesquisa. Esta etapa está constituída da elaboração do instrumento de coleta, definição da amostra, preparação da coleta, realização da coleta e a análise dos resultados.

4.3. Instrumento de coleta de dados

De acordo com Mattar (1996), o instrumento de coleta de dados é o documento através do qual as questões são apresentadas aos respondentes e onde são registradas as respostas e dados obtidos. Todo o trabalho de planejamento e execução das etapas iniciais do processo de pesquisa se consolida no instrumento de coleta de dados.

O instrumento de coleta de dados – questionário - ficou constituído por: identificação dos meios de comunicações utilizados no desenvolvimento das atividades de trabalho, frequência da utilização e satisfação dos meios de comunicação utilizados e condições disponibilizadas no ambiente de trabalho. Para a avaliação foi empregado escalas apropriadas para mensuração das questões, possibilitando o uso de tratamento e análise de dados através de métodos estatísticos multivariados.

4.4. Pré-teste

O pré-teste permite eliminar lacunas de interpretação de conceitos, estabelecer o tempo “ideal” para a entrevista e identificar a pertinência das questões a serem formuladas para assegurar a validade das informações que foram obtidas.

O questionário foi submetido a um pré-teste de compreensão verbal, sendo avaliado por 6 (seis) pessoas.

4.5. Universo - Amostra

O universo contemplado neste estudo é composto pelos servidores da Universidade Federal do Rio Grande Sul, efetivos no momento da pesquisa.

Neste estudo adotou-se uma amostra não probabilística.

4.6. Procedimentos de coleta

O levantamento dos dados foi realizado através de uma página na web desenvolvida especificamente para este estudo. De posse da listagem com as unidades e departamentos da Universidade, foi enviado via e-mail com o link do questionário a todos os segmentos em estudo.

4.7. Procedimento de estatística

O banco de dados foi desenvolvido nos softwares Microsoft Excel e trabalhada a parte estatística em SPSS. Para analisar os dados foram utilizados os seguintes procedimentos:

a) univariados: consistindo na geração de tabelas ou gráficos das frequências relativas de cada uma das variáveis que compõe o instrumento de coleta da pesquisa, assim como de estatísticas descritivas – frequência absoluta e relativa e média.

b) multivariados: consistindo na aplicação de métodos estatísticos integrativos, os quais, através de uma forma simples e visual, permitem avaliar um grande número de variáveis de forma simultânea, levando em conta as inter-correlações existentes entre elas. Em função da natureza do estudo, foi utilizado Análise de Regressão.

5. ANÁLISES DOS DADOS

Neste estudo buscou-se identificar a percepção de satisfação dos funcionários da UFRGS em relação ao processo de comunicação e tecnologia no desenvolvimento de suas atividades diárias. A análise se desenvolve segundo a utilização e a percepção de satisfação em relação aos meios de comunicação utilizados e os equipamentos tecnológicos disponíveis no ambiente de trabalho. Os dados foram levantados em um questionário via página da web desenvolvida especificamente para este estudo. A coleta dos dados foi realizada durante o mês de outubro do corrente ano com uma amostra não probabilística contando com a participação de 80 servidores.

5.1. Caracterização da amostra

Para caracterização da amostra utilizou-se os dados demográficos dos servidores.

Gráfico 1. Tempo de serviços dos respondentes

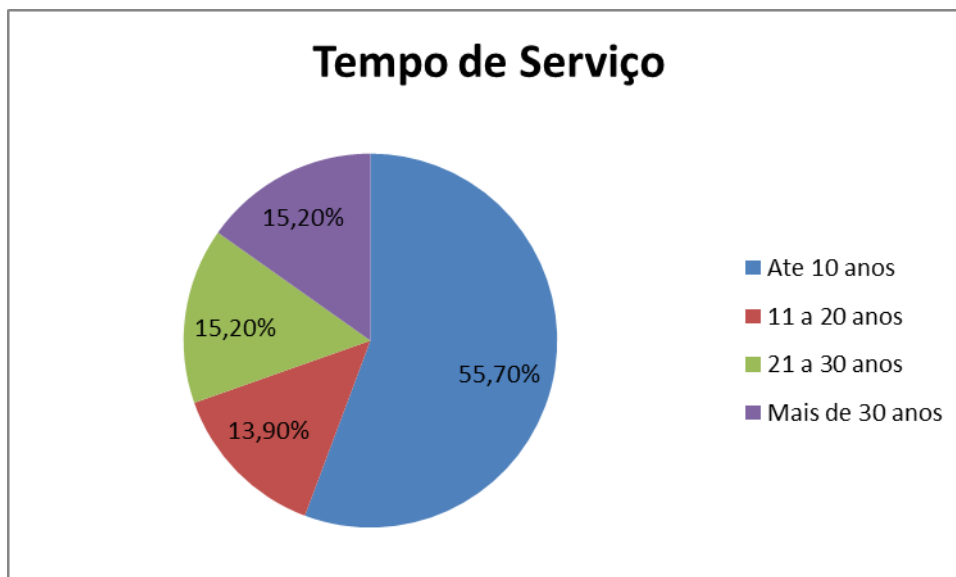


Gráfico 2. Nível de cargo dos respondentes

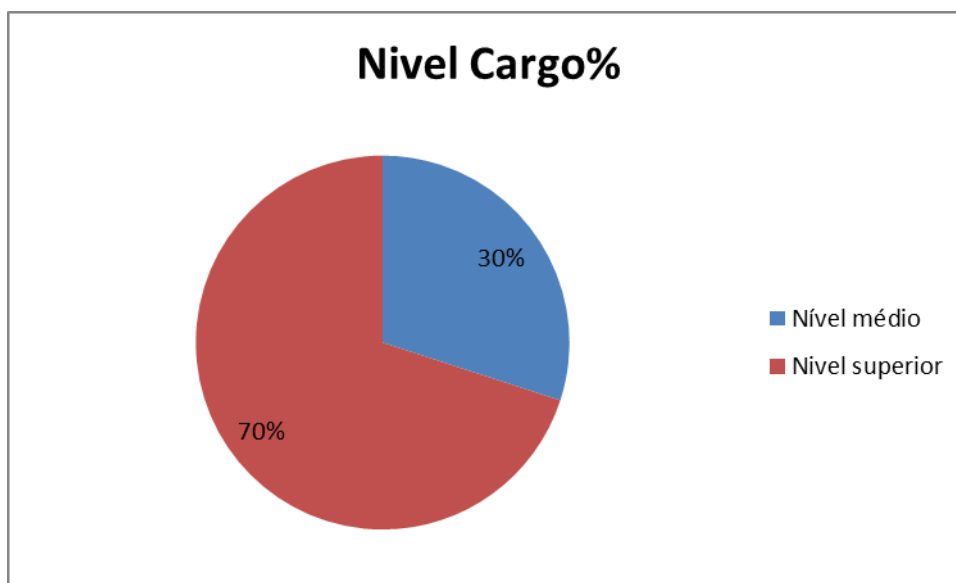


Tabela 1. Distribuição do tempo de serviço segundo o nível do cargo

Tempo de serviço	Nível Cargo					
	Nível médio		Nível superior		Total	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Ate 10 anos	11	45,8	33	60,00	44	55,7
11 a 20 anos	4	16,7	7	12,7	11	13,9
21 a 30 anos	3	12,5	9	16,4	12	15,2
Mais de 30 anos	6	25,0	6	10,9	12	15,2
Total	24	100,0	55	100,0	79	100

Nos Gráficos 1 e 2 e na Tabela 1, verifica-se que os participantes da pesquisa estão representados por 55,7% dos servidores com até 10 anos de serviço na Universidade, sendo que destes 60% estão classificados em cargos de nível superior e 45,8% nível médio. Nas demais faixas de tempo de serviço de 11 a 20 anos, 21 a 30 anos e mais de 30 anos, prevalecem os cargos de nível médio.

Gráfico 3. Idade dos respondentes

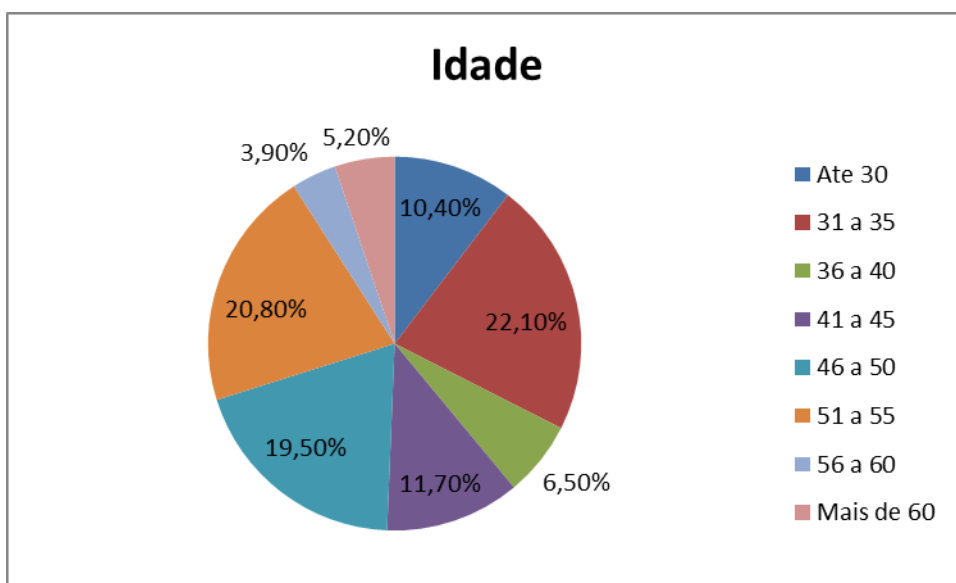


Gráfico 4. Escolaridade dos respondentes

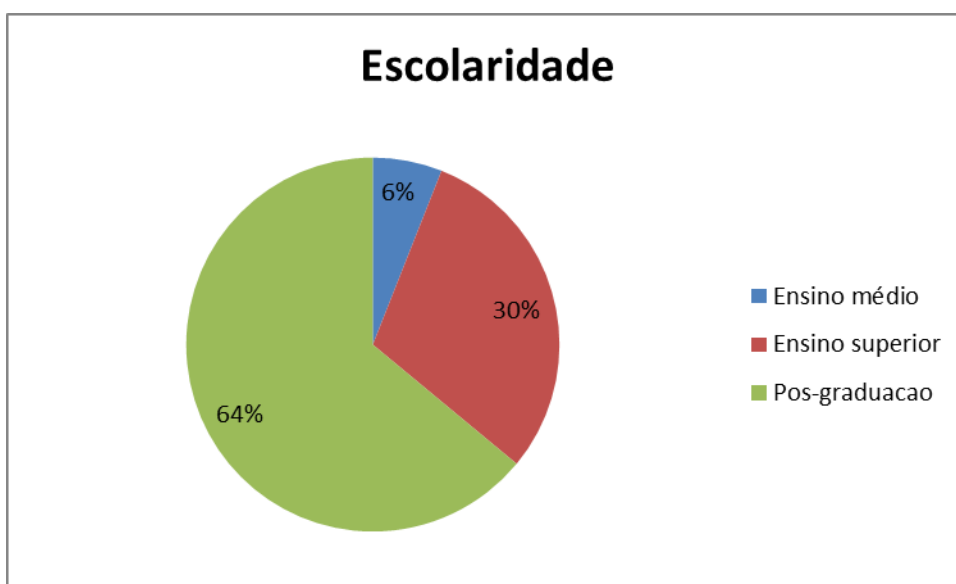


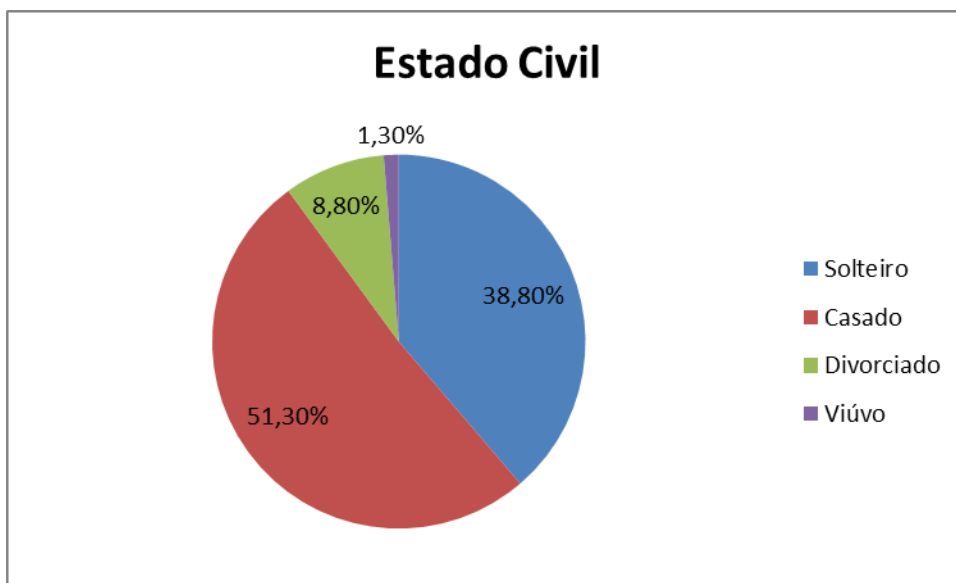
Tabela 2. Faixa de idade dos respondentes segundo a escolaridade

Idade	Ensino médio		Ensino superior		Pos-graduacao		Total	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Ate 30 anos	1	20,0	2	8,7	5	10,2	8	10,4
31 a 35 anos			9	39,1	8	16,3	17	22,1
36 a 40 anos					5	10,2	5	6,5
41 a 45 anos	2	40,0	3	13,0	4	8,2	9	11,7

46 a 50 anos	2	40,0	3	13,0	10	20,4	15	19,5
51 a 55 anos	0		2	8,7	14	28,6	16	20,8
56 a 60 anos	0		2	8,7	1	2,0	3	3,9
Mais de 60 anos	0		2	8,7	2	4,1	4	5,2
Total	5	100	23	100	49	100	77	100

Nos Gráficos 3 e 4 e na Tabela 2 verifica-se que os respondentes na maioria está nas faixas de idade de 31 a 35 anos, 22,1%, 46 a 50 anos 19,5% e 51 a 55 anos 20,8%. Em relação à escolaridade, a maioria dos respondentes possui pós-graduação. O maior percentual de escolaridade de nível superior, 39,1%, encontra-se na faixa de idade de 31 a 35 anos, já os servidores com pós-graduação, 28,6%, estão na faixa de idade de 51 a 55 anos.

Gráfico 5. Estado Civil dos respondentes



O Gráfico 5 apresenta a situação civil dos respondentes. Verifica-se que 51,30% dos participantes da amostra declaram-se com estado civil casado, 38,80% ocupam o status de solteiros, 8,80% divorciados e 1,30% viúvo.

5.2. Meios de Comunicação

Para a avaliação dos meios de comunicação foi realizado um levantamento das tecnologias disponíveis registradas no Centro de Processamento de dados da UFRGS.

As formas de comunicações utilizadas pelos servidores em suas atividades diárias são comunicação pessoal, presencial ou via telefone e comunicação virtual, e-mail, facebook e conferência via web.

Tabela 3. Conhecimento e utilização dos meios de comunicação

Meios de comunicação	Conhece N	Utiliza		Não utiliza	
		Freq.	%	Freq.	%
Presencial	78	78	100,00		
Telefone	69	69	100,00		
E-mail	71	71	100,00		
Facebook	69	26	37,70	43	62,30
Conferência via Web (plataformas Mconf e Adobe Connect)	39	7	17,90	32	82,10

Na tabela 3 verifica-se que os meios de comunicação presencial, telefone e e-mail são utilizados por todos os respondentes. A comunicação via facebook dos 69 respondentes 37,7% utilizam em suas atividades diárias e 62,3% declararam não utilizar. Enquanto a ferramenta tecnológica de plataformas Mconf e Adobe Connect – conferência via web, é do conhecimento de 39 respondentes, sendo que destes 17,9% utilizam e 82,1% não utilizam.

Gráfico 6. Frequência de utilização dos meios de comunicação

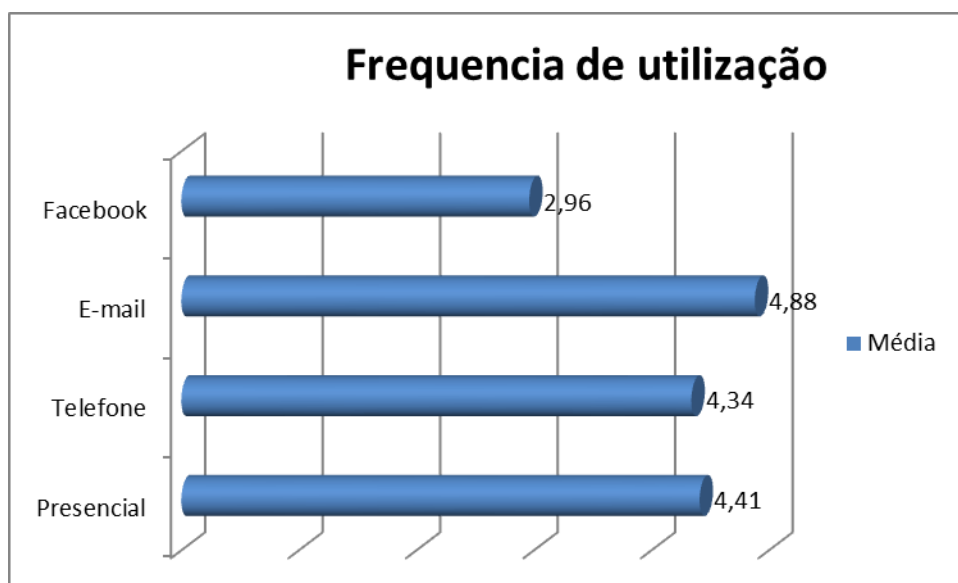


Tabela 4. Média da frequência de utilização dos meios de comunicação - escala 1 a 5, baixa frequência até alta frequência.

Meios de comunicação	Média
Presencial	4,41
Telefone	4,34
E-mail	4,88
Facebook	2,96
Conferência via Web (plataformas Mconf e Adobe Connect)	*

No Gráfico 6 e na Tabela 4 a frequência de utilização dos meios de comunicação foi medida numa escala intervalar variando de 1 “Baixa frequência” até 5 “Alta frequência”. Entre os meios de comunicação para o desenvolvimento das atividades se destaca, com a maior média de utilização o e-mail, 4,88, seguido pela comunicação presencial, 4,41. O facebook apresenta a mais baixa frequência de utilização, 2,96.

Destaca-se que a utilização da ferramenta conferência via web - plataformas Mconf e Adobe Connect – não foi possível medir a média da frequência de utilização por apresentar um número reduzido de usuários. Dos 80 servidores que participaram do estudo 7 declararam desenvolver suas atividades via conferência web além do uso de outras ferramentas.

Gráfico 7. Portal de Serviços

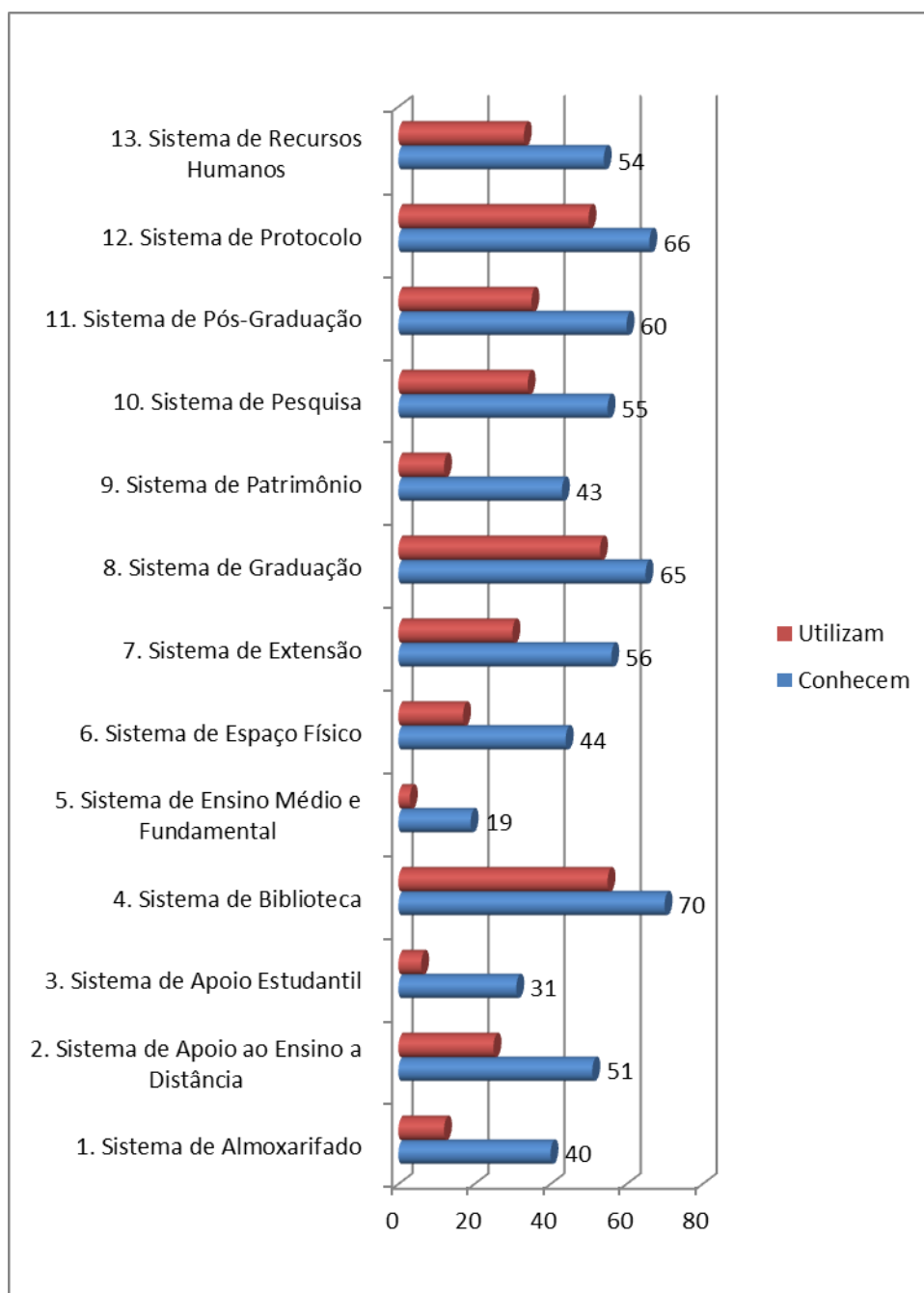


Tabela 5. Portal de Serviços

Serviços	Conhece		Utiliza	
	N	%	Freq.	%
1. Sistema de Almojarifado	40	51,9	12	15,8
2. Sistema de Apoio ao Ensino a Distância	51	66,2	25	32,9
3. Sistema de Apoio Estudantil	31	40,3	6	7,9
4. Sistema de Biblioteca	70	90,9	55	72,4
5. Sistema de Ensino Médio e Fundamental	19	24,7	3	3,9
6. Sistema de Espaço Físico	44	57,1	17	22,4
7. Sistema de Extensão	56	72,7	30	39,5
8. Sistema de Graduação	65	84,4	53	69,7
9. Sistema de Patrimônio	43	55,8	12	15,8
10. Sistema de Pesquisa	55	71,4	34	44,7
11. Sistema de Pós-Graduação	60	77,9	35	46,1
12. Sistema de Protocolo	66	85,7	50	65,8
13. Sistema de Recursos Humanos	54	70,1	33	43,4

No Gráfico 7 e na Tabela 5 verificou-se que os serviços disponibilizados no Portal de Serviços, como o Sistema de Biblioteca apresenta o maior percentual de conhecimento entre os servidores, 90,9%, e destes 72,4% utilizam. Em segundo lugar de conhecimento e terceiro na utilização está o Sistema de protocolo. De maneira geral o Portal de Serviços é do conhecimento da maioria e apresentando uma baixa utilização desta ferramenta.

5.3. Nível de satisfação

O nível de satisfação foi medido através do grau de satisfação atribuído pelo entrevistado, numa escala intervalar variando de 1 "Totalmente insatisfeito" até 5 "Totalmente satisfeito".

Tabela 6. Nível de satisfação em relação à comunicação Presencial

Satisfação- comunicação presencial em relação a:	Média
1. Rapidez na resolução de problemas	4,17
2. Rapidez no encaminhamento das atividades para outro setor	3,99
3. Rapidez no recebimento de atividades encaminhadas	3,85
4. Acesso a informações	3,81
5. Atualização das informações	3,76
6. Confiabilidade nas informações recebidas	3,93
7. Facilidade da comunicação	4,04
8. Privacidade	3,77
9. Segurança na forma de comunicação	3,80
10. De maneira geral, qual sua satisfação com este meio de comunicação para o desenvolvimento de seu trabalho.	4,04

Na Tabela 6 a média de satisfação dos entrevistados em relação à forma de comunicação presencial de maneira geral é de 4,04 numa escala de variação de 1 a 5. A "rapidez na resolução de problemas" é indicada como o maior gerador de satisfação com uma media de 4,17, seguido pela "facilidade da comunicação", com media de 4,04. O menor grau de satisfação foi atribuído ao nível de "atualização das informações".

Tabela 7. Nível de satisfação em relação à comunicação via Telefone

Satisfação- comunicação via telefone em relação a:	Média
1. Rapidez na resolução de problemas	3,80
2. Rapidez no encaminhamento das atividades para outro setor	3,78
3. Rapidez no recebimento de atividades encaminhadas	3,68
4. Acesso a informações	3,40
5. Atualização das informações	3,40
6. Confiabilidade nas informações recebidas	3,27
7. Facilidade da comunicação	3,74
8. Privacidade	3,74
9. Segurança na forma de comunicação	3,58
10. De maneira geral, qual sua satisfação com este meio de comunicação para o desenvolvimento de seu trabalho.	3,64

Na Tabela 7 o nível de satisfação dos entrevistados numa média geral de satisfação é de 3,64 numa escala de variação de 1 a 5. A “rapidez na resolução de problemas” é indicada com a maior media de satisfação 3,8, seguido pela “Rapidez no encaminhamento das atividades para outro setor” com média de 3,78. A “Confiabilidade nas informações recebidas” é indicada a menor média de satisfação.

Tabela 8. Nível de satisfação em relação à comunicação via E-mail

Satisfação- comunicação via E-mail em relação a:	Média
1. Rapidez na resolução de problemas	3,92
2. Rapidez no encaminhamento das atividades para outro setor	4,29
3. Rapidez no recebimento de atividades encaminhadas	3,99
4. Acesso a informações	3,97
5. Atualização das informações	4,00
6. Confiabilidade nas informações recebidas	4,08
7. Facilidade da comunicação	4,28
8. Privacidade	4,08
9. Segurança na forma de comunicação	4,05
10. De maneira geral, qual sua satisfação com este meio de comunicação para o desenvolvimento de seu trabalho.	4,20

Na Tabela 8 o nível de satisfação numa média geral é de 4,20. A "Rapidez no encaminhamento das atividades para outro setor" é indicado com a maior media de satisfação 4,29, seguido pela "Facilidade da comunicação" com média de 4,28. A "Confiabilidade nas informações recebidas" e a "Privacidade" apresentam a mesma média de satisfação 4,08. A "Rapidez na resolução de problemas" é indicada como gerador de satisfação com a menor média, 3,92.

Tabela 9. Nível de satisfação em relação à comunicação via Facebook

Satisfação- comunicação via Facebook em relação a:	Média
1. Rapidez na resolução de problemas	3,33
2. Rapidez no encaminhamento das atividades para outro setor	2,95
3. Rapidez no recebimento de atividades encaminhadas	3,00
4. Acesso a informações	3,39
5. Atualização das informações	3,36
6. Confiabilidade nas informações recebidas	2,91
7. Facilidade da comunicação	3,59
8. Privacidade	2,25
9. Segurança na forma de comunicação	2,42
10. De maneira geral, qual sua satisfação com este meio de comunicação para o desenvolvimento de seu trabalho.	3,09

Na Tabela 9 a comunicação via facebook é utilizada pelos participantes, na média geral da satisfação desta ferramenta é de 3,09. A "Facilidade da comunicação" é indicada com a maior média de satisfação 3,59, seguido pelo "Acesso a informações" com média de 3,39. As menores médias de satisfação foram atribuídas a "Privacidade", "Segurança na forma de comunicação" e "Confiabilidade nas informações recebidas"

Gráfico 8. Nível de satisfação dos meios de comunicação

A satisfação com o meio de comunicação “Conferência via Web (plataformas Mconf e Adobe Connect)” não foi possível medir devido à baixa utilização desta ferramenta pelos servidores que participaram da pesquisa.

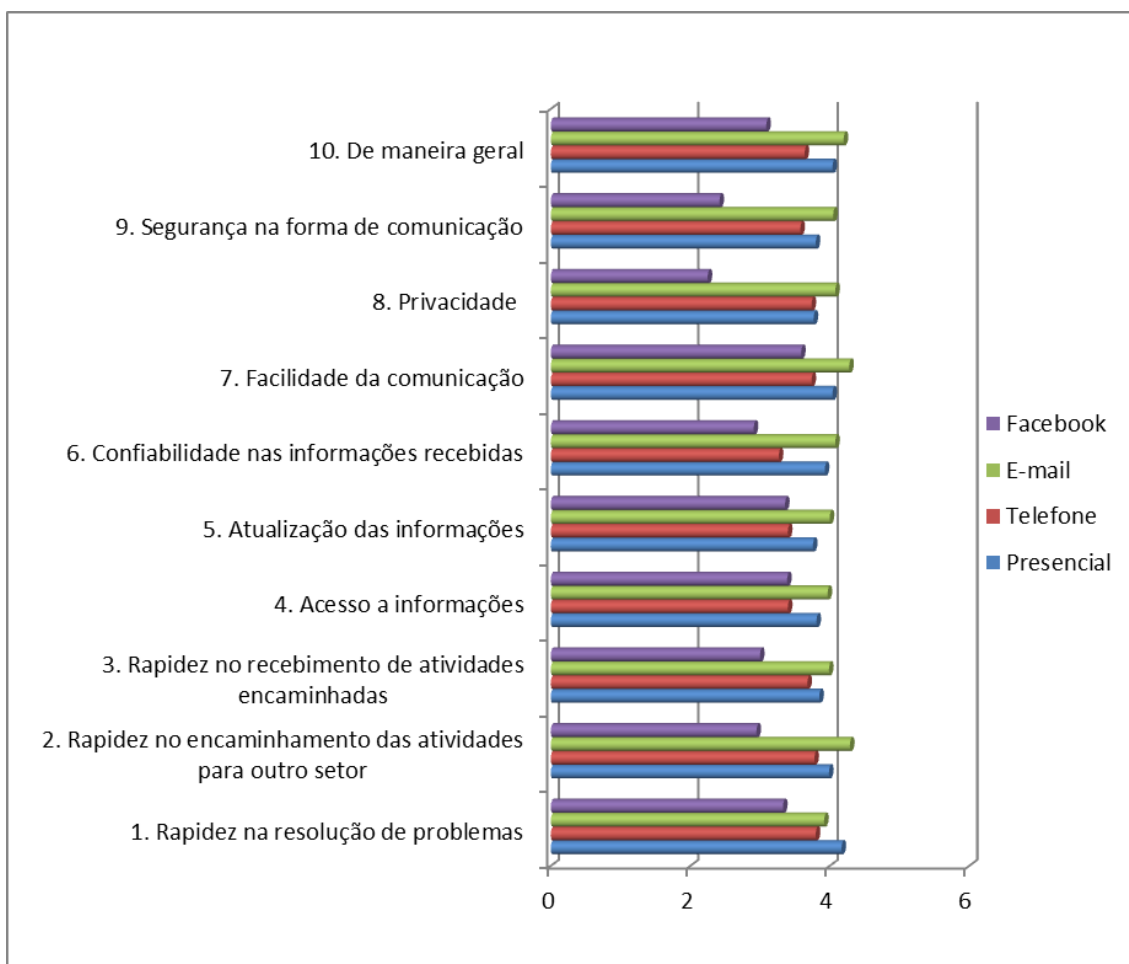


Tabela 10. Nível de satisfação em relação às condições do Telefone

Satisfação – condições Telefone	Média
1. Disponibilidade de equipamento	4,40
2. Atualização do equipamento	3,60
3. Facilidade de acesso ao equipamento	4,36
4. Local de uso	4,35
5. Disponibilidade de tempo para uso	4,53
6. Treinamento para a utilização da ferramenta	3,85
7. De maneira geral, qual sua satisfação com as condições disponibilizadas.	4,17

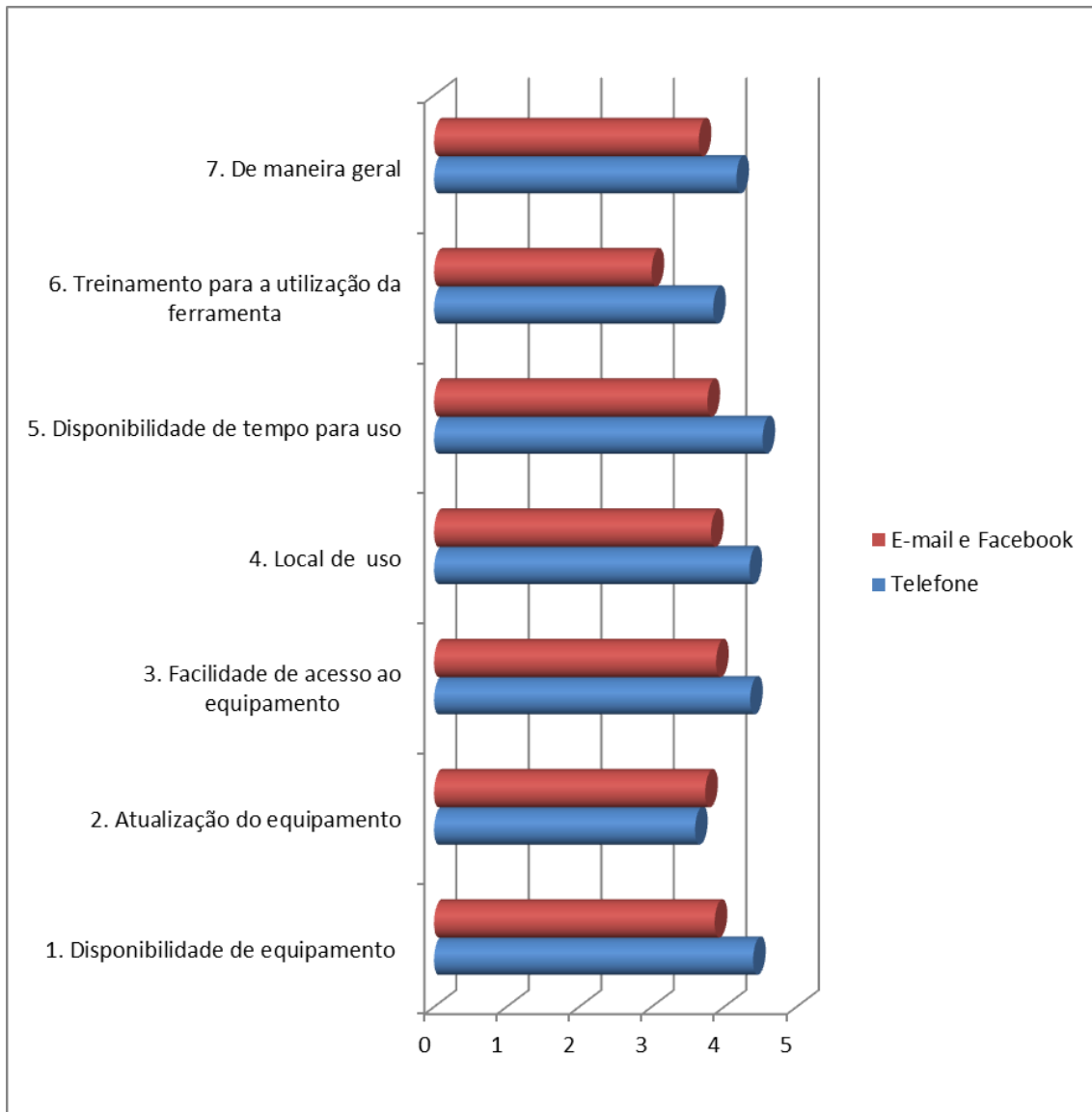
Na Tabela 10 a satisfação dos servidores em relação às condições dos aparelhos telefônicos utilizados no desenvolvimento das atividades no geral apresenta uma média de 4,17. A “Disponibilidade de tempo para uso” é indicado com a maior media de satisfação 4,53, seguido pela “Disponibilidade de equipamento” com media de 4,4. O menor grau de satisfação foi atribuído ao nivel de “Atualização do equipamento”.

Tabela 11. Nível de satisfação em relação às condições E-mail e Facebook

Satisfação – condições E-mail e Facebook	Média
1. Disponibilidade de equipamento	3,87
2. Atualização do equipamento	3,74
3. Facilidade de acesso ao equipamento	3,89
4. Local de uso	3,82
5. Disponibilidade de tempo para uso	3,77
6. Treinamento para a utilização da ferramenta	3,00
7. De maneira geral, qual sua satisfação com as condições disponibilizadas.	3,65

Na Tabela 11 o equipamento utilizado no desenvolvimento das atividades na comunicação via e-mail e Facebook os participantes da pesquisa se sentem satisfeitos com as condições disponibilizadas atribuindo uma média de satisfação geral de satisfação de 3,65. “Se destacando com as maiores médias, 3,89, a “Facilidade de acesso ao equipamento”, a “Disponibilidade de equipamento” 3,87 e Local de uso” com 3,82.

Gráfico 9. Nível de satisfação em relação às condições dos equipamentos utilizados como meios de comunicação.



5.4 Importância dos atributos

Para identificar a importância dos atributos de satisfação em relação aos meios de comunicação utilizados respondentes da presente pesquisa foi utilizado o teste de regressão. Para indicar os atributos de maior impacto na avaliação dos blocos foi utilizado o método "stepwise", "passo a passo". A interpretação do teste se dá pelo valor do "Beta", quanto maior o valor do "Beta" maior é a importância da variável independente na avaliação da satisfação do bloco em análise. A variável dependente consiste em avaliar "de maneira geral" o bloco.

Gráfico 10. Comunicação Presencial

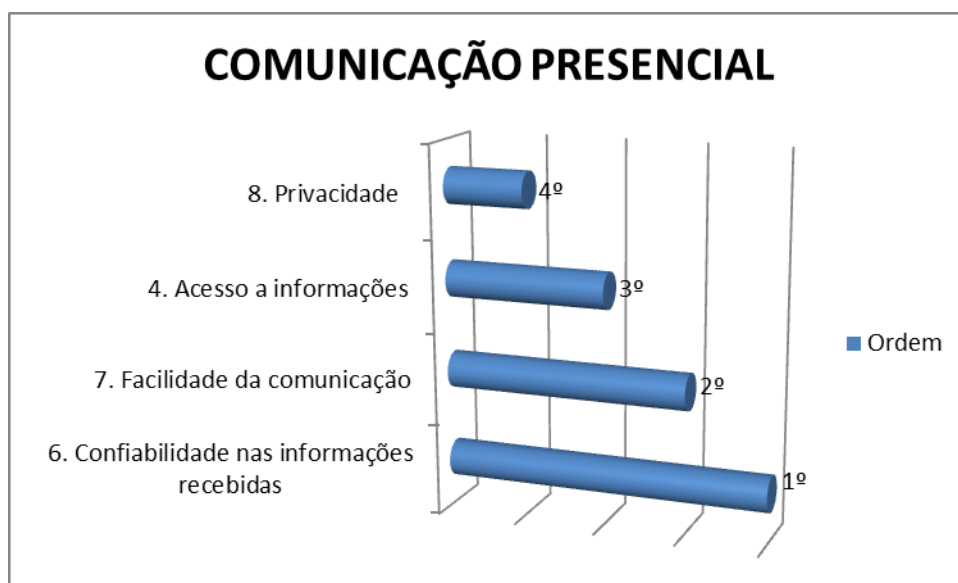


Tabela 12. Ordem de importância dos atributos em relação à comunicação presencial.

3. Satisfação- comunicação presencial em relação a:	BETA	ORDEM
6. Confiabilidade nas informações recebidas	0,439	1º
7. Facilidade da comunicação	0,251	2º
4. Acesso a informações	0,213	3º
8. Privacidade	0,158	4º

No Gráfico 10 e na Tabela 12, verifica-se que dos 8 atributos de avaliação de satisfação em relação a comunicação presencial 4 se destacaram. Sendo que o atributo "Confiabilidade nas informações recebidas" está indicado como o maior gerador de satisfação, com um valor de beta de 0,439.

Gráfico 11. Comunicação via Telefone

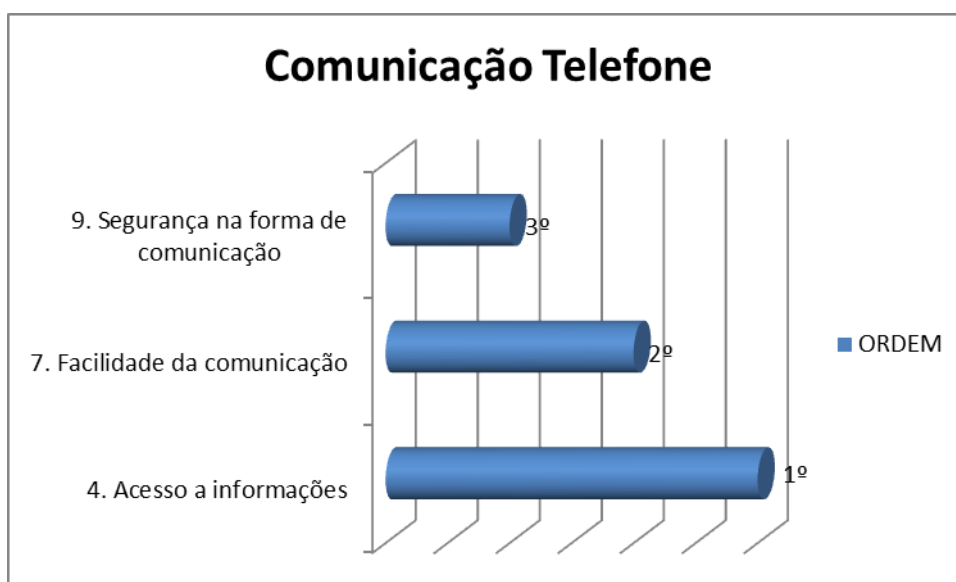


Tabela 13. Ordem de importância dos atributos em relação à comunicação via telefone.

4. Satisfação- comunicação via telefone em relação a:	BETA	ORDEM
4. Acesso a informações	0,420	1º
7. Facilidade da comunicação	0,397	2º
9. Segurança na forma de comunicação	0,267	3º

No Gráfico 11 e na Tabela 13, dos 9 atributos avaliados em relação a comunicação via telefone a satisfação dos respondentes esta posicionada em primeiro lugar “Acesso a informações” apresentando o maior valor de beta, 0,420, seguido pelo “Facilidade da comunicação”, em segundo lugar com um valor de beta em 0,397.

Gráfico 12. Comunicação via E-mail

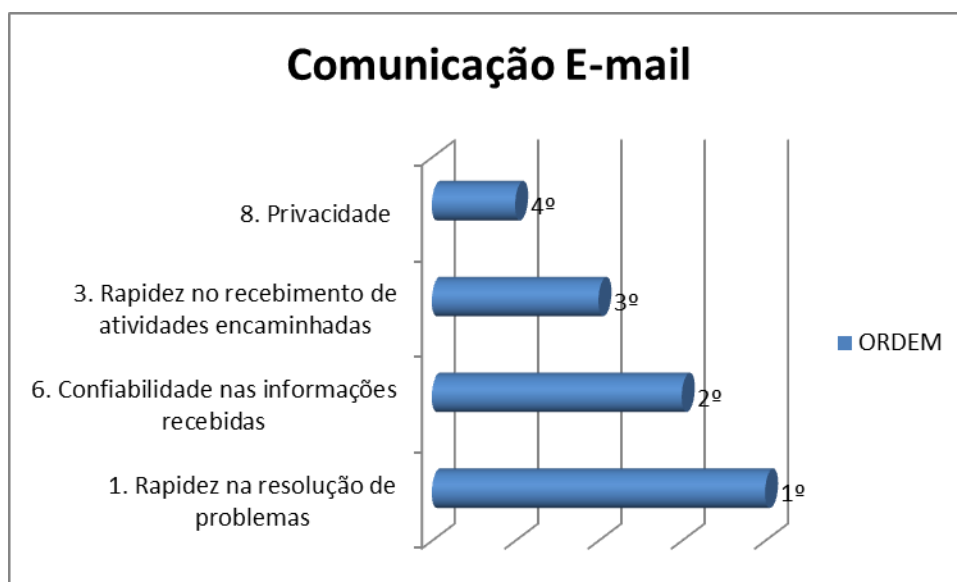


Tabela 14. Ordem de importância dos atributos em relação à comunicação via E-mail.

6. Satisfação- comunicação via E-mail	BETA	ORDEM
1. Rapidez na resolução de problemas	0,305	1º
6. Confiabilidade nas informações recebidas	0,289	2º
3. Rapidez no recebimento de atividades encaminhadas	0,272	3º
8. Privacidade	0,244	4º

No Gráfico 12 e na Tabela 14, dos 8 atributos avaliados em relação a comunicação via E-mail a satisfação dos respondentes esta posicionada em primeiro lugar “Rapidez na resolução de problemas” apresentando o maior valor de beta, 0,305, seguido pelo “Confiabilidade nas informações recebidas”, em segundo lugar com um valor de beta em 0,289.

Gráfico 13. Comunicação via Facebook

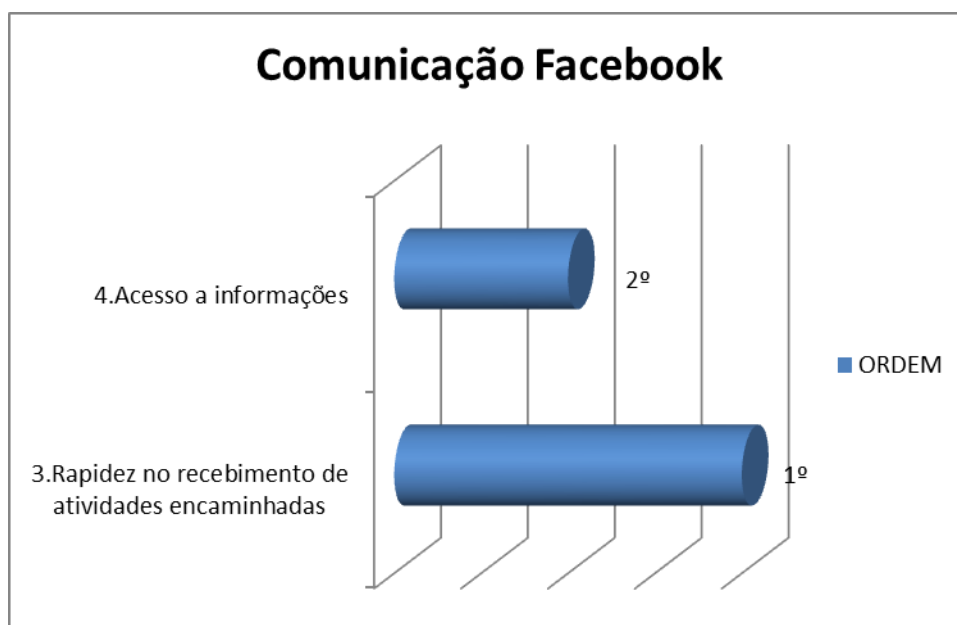


Tabela 15. Ordem de importância dos atributos em relação à comunicação via Facebook.

	BETA	ORDEM
7. Satisfação- comunicação via Facebook		
3. Rapidez no recebimento de atividades encaminhadas	0,500	1º
4. Acesso a informações	0,419	2º

No Gráfico 13 e na Tabela 15, dos 4 atributos avaliados em relação a comunicação via Facebook a satisfação dos respondentes esta posicionada em primeiro lugar “Rapidez no recebimento de atividades encaminhadas” apresentando o maior valor de beta, 0,500, seguido pelo “Acesso a informações”.

Gráfico 14. Equipamento Telefonía

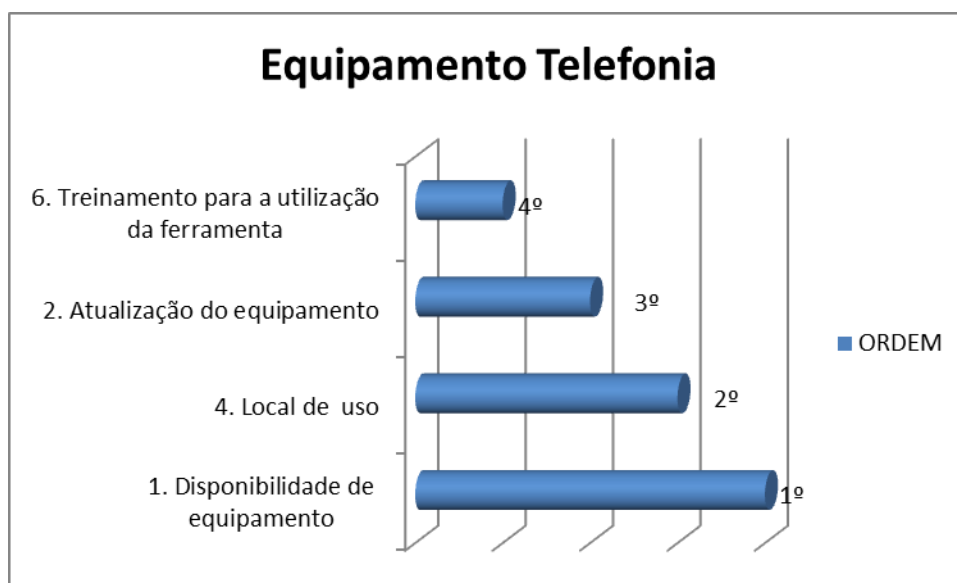


Tabela 16. Ordem de importância dos atributos em relação ao equipamento - telefone.

5. Satisfação – condições Telefone	BETA	ORDEM
1. Disponibilidade de equipamento	0,396	1º
4. Local de uso	0,256	2º
2. Atualização do equipamento	0,258	3º
6. Treinamento para a utilização da ferramenta	0,166	4º

No Gráfico 14 e na Tabela 16, dos 6 atributos avaliados na satisfação dos funcionários em relação as condições dos equipamentos para a comunicação via telefone 4 estão indicados como maiores geradores de satisfação. A “Disponibilidade de equipamento” que se posiciona em primeiro lugar apresentando o maior valor de beta, 0,396, seguido pelo “Local de uso” em segundo lugar.

Gráfico 15. Equipamento uso e-mail e facebook

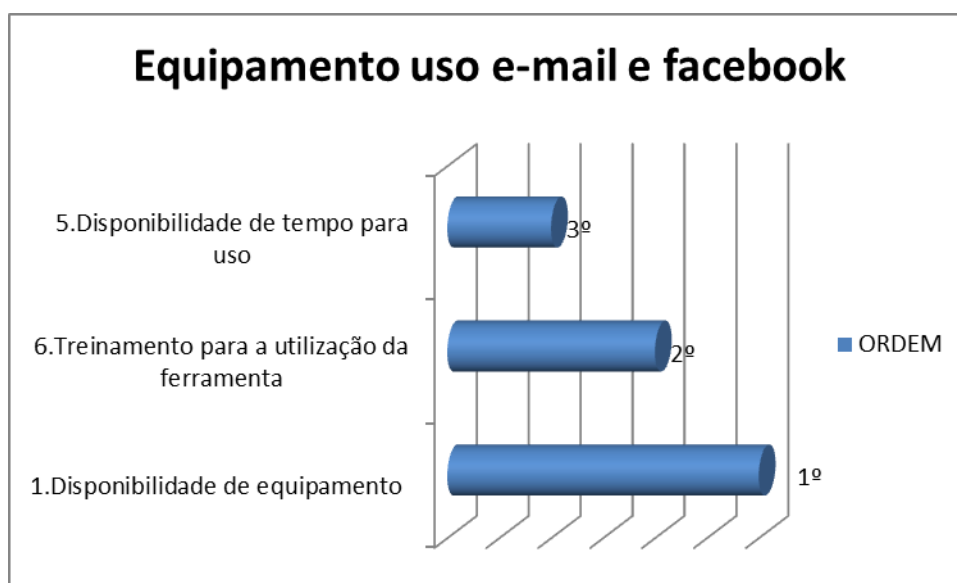


Tabela 17. Ordem de importância dos atributos em relação ao equipamento disponibilizado E-mail e Facebook.

9. Satisfação - condições E-mail, Facebook	BETA	ORDEM
1. Disponibilidade de equipamento	0,470	1º
6. Treinamento para a utilização da ferramenta	0,323	2º
5. Disponibilidade de tempo para uso	0,247	3º

No Gráfico 15 e na Tabela 17, dos 6 atributos avaliados em relação ao equipamento disponibilizado E-mail e Facebook a importância dos respondentes é a "Disponibilidade de equipamento" que se posiciona em primeiro lugar apresentando o maior valor de beta, 0,470, seguido pelo "Treinamento para a utilização da ferramenta" em segundo lugar.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pelo resultado da análise dos dados levantados, considera-se atingido o objetivo geral deste trabalho que foi de identificar o nível de satisfação dos funcionários em relação ao processo de comunicação via adequação e utilização de tecnologias como instrumento de trabalho.

Com o levantamento dos meios de comunicação utilizados no desenvolvimento das atividades dos servidores, verificou-se que prevalece a comunicação pessoal tanto presencial como via telefone.

A partir dos meios de comunicação virtuais disponibilizados, e-mail, Facebook e Conferência via web, constatou-se que o correio eletrônico é utilizado por todos os participantes da pesquisa. A rede social é utilizada por 37,7%, 26 dos entrevistados, e a Conferência via web, conhecida por 48,75% dos participantes da amostra, é utilizada por apenas 7 respondentes.

Ao identificar a importância dos atributos de satisfação em relação aos meios utilizados, a comunicação presencial destacou-se por apresentar “Confiabilidade nas informações recebidas”, e ainda, por sua “Facilidade”. Itens como “Acesso a informações” e “Privacidade” tiveram menor importância, aparecendo em terceiro e quarto lugar, respectivamente. O que não ocorreu na avaliação da comunicação por telefone, onde o Acesso figurou em primeiro lugar, seguido pela sua Facilidade.

Na comunicação via E-mail a “Rapidez na resolução de problemas” e a “Confiabilidade nas informações recebidas” foram destacadas. O critério da velocidade, valor praticamente unânime entre os meios apontados, apareceu ainda como prioridade para o uso do Facebook, como a “Rapidez no recebimento de atividades encaminhadas”. Enquanto a velocidade da troca de informações foi o critério de maior destaque, a segurança e a privacidade não foram

priorizadas no processo de comunicação interna. Em relação às condições dos equipamentos utilizados, todos respondentes se declaram satisfeitos com a maioria dos indicadores medidos.

Além das informações constatadas é importante registrar o quanto este trabalho contribuiu para ampliar meus conhecimentos acerca da realidade das comunicações e das tecnologias disponibilizadas e utilizadas pelos servidores da UFRGS.

7. SUGESTÕES PARA FUTUROS ESTUDOS

O presente estudo teve como foco a identificação da satisfação com os meios de comunicação na execução das atividades diárias do servidor com base numa amostra não probabilística.

Com o desenvolvimento da análise surgiram varias curiosidades como:

- Qual o percentual de servidores que utilizam, além da comunicação tradicional pessoal, a comunicação virtual?
- Estas ferramentas estão disponíveis a todos os servidores?
- Como está sendo desenvolvido o treinamento para utilização de novas ferramentas?
- Como está a adequação das novas tecnologias com as atividades do servidor?

Tais curiosidades poderiam ser exploradas em estudos futuros. O conhecimento detalhado das opiniões e utilização das tecnologias, segundo as "atividades desempenhadas", "tempo de serviço" e "nível dos cargos", permitiria maior utilização dos equipamentos bem como melhorias na programação de treinamentos dos servidores da nossa Universidade.

8. BIBLIOGRAFIA

ÁBILA, Fernanda. Novas tecnologias na educação, *Revista Aprendizagem*, Pinhais, n. 20, v. 4, p.35, 2010.

ALBUQUERQUE, Alan; ROCHA, Paulo. Sincronismo organizacional: como alinhar a estratégia, os processos e as pessoas: um guia prático para redesenhar a organização e seus processos. São Paulo: Saraiva, 2006.

GONÇALVES, J.E.L. As empresas são grandes coleções de processo. *Revista de Administração de Empresas*, v.40, n.1, p.6-19. São Paulo: jan./mar. 2000.

MÜLLER, C.J. Modelo de gestão integrando planejamento estratégico, sistemas de avaliação de desempenho e gerenciamento de processos (MEIO – Modelo de Estratégia, (Indicadores e Operações). 2003. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção (PPGEP) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Porto Alegre, 2003.

APPLEGATE, Lynda M. "Designing and Managing the Information Age Organization." Harvard Business School Background Note 196-003, Aug.1995. (Revised Nov. 2000)

BRANDÃO JUNIOR, Antonio; LIRA, Waleska Silveira; GONÇALVES, Geuda Anazile da Costa. A Satisfação do Cliente como base para a qualidade em serviços: o caso de um supermercado de pequeno porte. *Qualit@s - Revista Eletrônica*, Campina Grande, v. 3, n.1, p. 1-13, 2004. Disponível em: <revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/viewFile/37/29>. Acesso em: 07 jan. 2014.

FOLQUE, Maria da Assunção. Educação infantil, tecnologia e cultura. *Revista Pátio Educação Infantil*, Porto Alegre, n. 28, p.9, jul. 2011.

GUIMARÃES, André Sathler. Novas tecnologias de informação e comunicação e a comunicação organizacional: um estudo exploratório. 2005. 179 p. Dissertação (Mestrado), Universidade Metodista de São Paulo, São Paulo, 2005.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto, et al. Metodologia de pesquisa. São Paulo : McGraw-Hill, 2003.

JACOMINI, Luciana. O Papel da Comunicação nas Organizações, Revista NPI/FMR – Núcleo de Pesquisa Interdisciplinar, Agudos, v. 5, set. 2011.

Disponível em: <www.fmr.edu.br/npi/npi_papel_com_org.pdf>. Acesso em: 06 ago. 2013.

KOTLER, Philip. Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KROENKE, David M.. Banco de dados: fundamentos, projeto e implementação. 6. Ed. Rio de Janeiro: Ltc, c1992.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. Sistemas de informação com Internet. 4th ed. Rio de Janeiro : Ltc, 1999

LÉVY, Pierre. As Tecnologias da Inteligência: O Futuro do Pensamento na Era da Informática. 1 ed. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

MALHOTRA, Naresh K; BOCCO, Laura; VELUDO-DE-OLIVEIRA, Tânia Modesto. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MATTAR, Fauze N., "Pesquisa de Marketing: Metodologia, Planejamento", São Paulo: Atlas, 1996.

SILVA, Ricardo Vidigal da NEVES, Ana. Gestão de Empresas na Era do Conhecimento. Lisboa: Serinews, 2003.

Silvio Roberto, et al.. Satisfação do Cliente nos serviços prestados pela Sercomtel Celular. In: SEMEAD – SEMINÁRIO EM ADMINISTRAÇÃO FEA-USP, 7, 2004, São Paulo. Anais... São Paulo: FEAD-USP, 2004. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/semead/7semead/>>. Acesso em: 07 jan. 2014.

TORQUATO, Gaudêncio. Comunicação empresarial, comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas. São Paulo: Summus, 1986.

TORQUATO, Gaudêncio. Tratado de comunicação organizacional e política. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

WIKIPÉDIA. Tecnologias da informação e comunicação, 2013.

Disponível em:

[http://pt.wikipedia.org/wiki/Tecnologias da informação e comunicação](http://pt.wikipedia.org/wiki/Tecnologias_da_informação_e_comunicação)> Acesso em: 07 jan. 2014.

CHURCHILL, Gilbert A; PETER, J. Paul. *Marketing: criando valor para o cliente*. São Paulo: Saraiva, 2000.

APÊNDICE

Questionário: <http://www.onlinesurvey.com.br/cepa/maria/>

Banco de dados: <http://www.onlinesurvey.com.br/cepa/maria/excel.php>



1. Quais os meios de comunicações que você utiliza no desenvolvimento de suas atividades no seu trabalho interno e externo:

Meios de comunicação	Conhece	Utiliza
1. Presencial		()1.Sim ()2.Não
2. Telefone	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não
3. E-mail	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não
4. Facebook	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não
5. Conferência via Web (plataformas Mconf e Adobe Connect)	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não

2. Indique o grau de frequência de utilização desses meios de comunicação numa escala variando de 1 a 5, sendo 1=Pouca frequência até 5=Alta frequência.

Meios de Comunicação	Pouca Frequência ← → Alta Frequência				
	1	2	3	4	5
1. Presencial	1	2	3	4	5
2. Telefone	1	2	3	4	5
3. E-mail	1	2	3	4	5
4. Facebook	1	2	3	4	5
5. Conferência via Web	1	2	3	4	5

3. Indique o grau de satisfação em relação à comunicação via **Presencial** nas suas atividades de trabalho:

3. Indique o grau de satisfação em relação à comunicação via Presencial nas suas atividades de trabalho:	
1. Satisfação-comunicação presencial em relação a:	Totalmente Insatisfeito ← → Totalmente Satisfeito

1. Rapidez na resolução de problemas	1	2	3	4	5
2. Rapidez no encaminhamento das atividades para outro setor	1	2	3	4	5
3. Rapidez no recebimento de atividades encaminhadas	1	2	3	4	5
4. Acesso a informações	1	2	3	4	5
5. Atualização das informações	1	2	3	4	5
6. Confiabilidade nas informações recebidas	1	2	3	4	5
7. Facilidade da comunicação	1	2	3	4	5
8. Privacidade	1	2	3	4	5
9. Segurança na forma de comunicação	1	2	3	4	5
10. De maneira geral, qual sua satisfação com este meio de comunicação para o desenvolvimento de seu trabalho.	1	2	3	4	5

4. Indique o grau de satisfação em relação à comunicação via **Telefone** nas suas atividades de trabalho:

Satisfação- comunicação via Telefone em relação a:	Totalmente Insatisfeito ← Totalmente Satisfeito				
1. Rapidez na resolução de problemas	1	2	3	4	5
2. Rapidez no encaminhamento das atividades para outro setor	1	2	3	4	5
3. Rapidez no recebimento de atividades encaminhadas	1	2	3	4	5
4. Acesso a informações	1	2	3	4	5
5. Atualização das informações	1	2	3	4	5
6. Confiabilidade nas informações recebidas	1	2	3	4	5
7. Facilidade da comunicação	1	2	3	4	5
8. Privacidade	1	2	3	4	5
9. Segurança na forma de comunicação	1	2	3	4	5
10. De maneira geral, qual sua satisfação com este meio de comunicação para o desenvolvimento de seu trabalho.	1	2	3	4	5

5. Qual o seu grau de satisfação em relação às condições disponibilizadas no seu ambiente de trabalho para o uso do telefone.

Satisfação - condições Telefone	Totalmente Insatisfeito ← Totalmente Satisfeito				
	1	2	3	4	5
1. Disponibilidade de equipamento	1	2	3	4	5
2. Atualização do equipamento	1	2	3	4	5
3. Facilidade de acesso ao equipamento	1	2	3	4	5
4. Local de uso	1	2	3	4	5
5. Disponibilidade de tempo para uso	1	2	3	4	5
6. Treinamento para a utilização da ferramenta	1	2	3	4	5
7. De maneira geral, qual sua satisfação com as condições disponibilizadas.	1	2	3	4	5

6. Indique o grau de satisfação em relação à comunicação via **E-mail** nas suas atividades de trabalho:

Satisfação- comunicação via E-mail em relação a:	Totalmente Insatisfeito ← Totalmente Satisfeito				
	1	2	3	4	5
1. Rapidez na resolução de problemas	1	2	3	4	5
2. Rapidez no encaminhamento das atividades para outro setor	1	2	3	4	5
3. Rapidez no recebimento de atividades encaminhadas	1	2	3	4	5
4. Acesso a informações	1	2	3	4	5
5. Atualização das informações	1	2	3	4	5
6. Confiabilidade nas informações recebidas	1	2	3	4	5
7. Facilidade da comunicação	1	2	3	4	5
8. Privacidade	1	2	3	4	5
9. Segurança na forma de comunicação	1	2	3	4	5
10. De maneira geral, qual sua satisfação com este meio de comunicação para o desenvolvimento de seu trabalho.	1	2	3	4	5

7. Indique o grau de satisfação em relação à comunicação via **Facebook** nas suas atividades de trabalho:

Satisfação- comunicação via Facebook em relação a:	Totalmente Insatisfeito ← Totalmente Satisfeito				
	1	2	3	4	5
1. Rapidez na resolução de problemas	1	2	3	4	5
2. Rapidez no encaminhamento das atividades para outro setor	1	2	3	4	5
3. Rapidez no recebimento de atividades encaminhadas	1	2	3	4	5
4. Acesso a informações	1	2	3	4	5
5. Atualização das informações	1	2	3	4	5
6. Confiabilidade nas informações recebidas	1	2	3	4	5
7. Facilidade da comunicação	1	2	3	4	5
8. Privacidade	1	2	3	4	5
9. Segurança na forma de comunicação	1	2	3	4	5
10. De maneira geral, qual sua satisfação com este meio de comunicação para o desenvolvimento de seu trabalho.	1	2	3	4	5

8. Indique o grau de satisfação em relação à comunicação via **Conferência via Web** nas suas atividades de trabalho:

Satisfação- comunicação via Web em relação a:	Totalmente Insatisfeito ← Totalmente Satisfeito				
	1	2	3	4	5
1. Rapidez na resolução de problemas	1	2	3	4	5
2. Rapidez no encaminhamento das atividades para outro setor	1	2	3	4	5
3. Rapidez no recebimento de atividades encaminhadas	1	2	3	4	5
4. Acesso a informações	1	2	3	4	5
5. Atualização das informações	1	2	3	4	5
6. Confiabilidade nas informações recebidas	1	2	3	4	5
7. Facilidade da comunicação	1	2	3	4	5
8. Privacidade	1	2	3	4	5

9. Segurança na forma de comunicação	1	2	3	4	5
10. De maneira geral, qual sua satisfação com este meio de comunicação para o desenvolvimento de seu trabalho.	1	2	3	4	5

9. Qual o seu grau de satisfação em relação às **condições** disponibilizadas no seu ambiente de trabalho para o uso de **E-mail, Facebook ou Conferência via Web;**

Satisfação - condições	Totalmente Insatisfeito		Totalmente Satisfeito		
	1	2	3	4	5
1. Disponibilidade de equipamento	1	2	3	4	5
2. Atualização do equipamento	1	2	3	4	5
3. Facilidade de acesso ao equipamento	1	2	3	4	5
4. Local de uso	1	2	3	4	5
5. Disponibilidade de tempo para uso	1	2	3	4	5
6. Treinamento para a utilização da ferramenta	1	2	3	4	5
7. De maneira geral, qual sua satisfação com as condições disponibilizadas.	1	2	3	4	5

10. Quais os serviços disponíveis no Portal de Serviços - Servidor e Aluno você conhece/utiliza?

Serviços	Conhece	Utiliza
1. Sistema de Almojarifado	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não
2. Sistema de Apoio ao Ensino a Distância	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não
3. Sistema de Apoio Estudantil	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não
4. Sistema de Biblioteca	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não
5. Sistema de Ensino Médio e Fundamental	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não

6. Sistema de Espaço Físico	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não
7. Sistema de Extensão	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não
8. Sistema de Graduação	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não
9. Sistema de Patrimônio	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não
10. Sistema de Pesquisa	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não
11. Sistema de Pós-Graduação	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não
12. Sistema de Protocolo	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não
13. Sistema de Recursos Humanos	()1.Sim ()2.Não	()1.Sim ()2.Não

Caracterização:

11. Idade_____

12. Estado Civil

()1.Solteiro	()2.Casado	()3.Divorciado	()4.Viúvo
---------------	-------------	-----------------	------------

13.Cargo	14.Escolaridade	15.Tempo de Trabalho na UFRGS
()1.Nível de apoio	()1. Fundamental	()1. Até 10 anos
Cargo:_____	()2.Ensino Médio	()2.de 11 a 20 anos
()2.Nível médio	()3.Superior	()3. De 21 a 30 anos
Cargo:_____	()4. Pós-Graduação	()4. Mais de 30 anos
()3.Nível superior		
Cargo:_____		

OBRIGADA POR SUA PARTICIPAÇÃO