

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM INFORMÁTICA INSTRUMENTAL PARA  
PROFESSORES DO ENSINO FUNDAMENTAL

MARILENE DA SILVEIRA WOLFF

**UM ESTUDO DE CASO SOBRE A IMPORTÂNCIA DAS TICS NA  
COMUNICAÇÃO INTERNA ESCOLAR**

Trabalho de Conclusão apresentado como  
requisito parcial para a obtenção do grau de  
Especialista em Informática Instrumental.

Prof. Dra. Lucineia Heloisa  
Thom Orientadora

Porto Alegre

2019

MARILENE DA SILVEIRA WOLFF

UM ESTUDO DE CASO SOBRE A IMPORTÂNCIA DAS TICS NA COMUNICAÇÃO  
INTERNA ESCOLAR

Trabalho de Conclusão apresentado como requisito parcial para a obtenção do grau de  
Especialista em Informática Instrumental.

Aprovado em: 18/06/2019

BANCA EXAMINADORA:

---

Prof. Dra. Lucineia Heloisa Thom  
Professor Orientador

---

Prof. Dra. Patrícia Silva

---

Prof. Dra. Renata Galante

---

Prof. Msc. Igor Kühn

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente

Oppermann Vice-Reitor: Profa. Dra.

Jane Tutikian

Pró-Reitor de Pós-Graduação: Prof. Dr. Celso Loureiro Gianotti

Chaves Diretor do CINTED: Prof. Dr. Leandro Krug Wives

Coordenador do Curso: Prof. Dr. José Valdeni de Lima

Vice-Coordenador do Curso: Prof. Dr. Leandro Krug

Wives

Bibliotecária-Chefe do Instituto de Informática: Beatriz Regina Bastos Haro

Dedico este trabalho aos meus filhos: Guilherme, Nicolas, Luiza e  
Laura, por terem me acompanhado e incentivado  
nesta jornada.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, a Deus por ser a base das minhas conquistas, família e amigos.

Aos meus colegas de trabalho pelo incentivo e apoio incondicional.

À Universidade Federal do Rio Grande do Sul, pela oportunidade de fazer esse curso de Especialização.

À professora Lucineia Heloisa Thom, pela orientação, apoio e confiança.

“Trabalhar em equipe não significa que todos tenham que fazer tudo, mas sim terá  
consciência do todo e do papel de cada um neste todo”.

(Daniel Godri Júnior)

## RESUMO

A comunicação interna precisa ser clara, eficaz e as informações necessitam chegar a todos sem perdas ou desencontros. No desenvolvimento das atividades burocráticas da escola, a comunicação interna necessita ser eficiente. As Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs) podem ser recursos a serem aplicados na comunicação interna dos ambientes organizacionais como forma de efetuar melhorias na maneira como se transmitem as informações. Neste contexto, o presente trabalho descreve um estudo sobre o aprimoramento de um sistema de comunicação interna, aplicando as TICs em uma escola de ensino fundamental, localizada no município de Charqueadas/RS. Através de um estudo de caso, de análise quanti-qualitativa, descritiva e exploratória, pode-se evidenciar as vantagens do uso das TICs no contexto da gestão escolar com a finalidade de facilitar a comunicação. Os resultados deste estudo, quando implementados na prática da gestão escolar, devem possibilitar o melhor desenvolvimento das equipes envolvidas (direção, secretaria e pedagógico), aprimorando a comunicação interna escolar, a qual ainda consolida um desafio de estudo na área de gestão e secretaria.

**Palavras-chave:** Tecnologia. Educação. Gestão Escolar. Mala Direta. *Survey*.

## **ABSTRACT**

Internal communication needs to be clear, effective and information needs to reach everyone without loss or mismatch. In the development of the school's bureaucratic activities, internal communication needs to be efficient. Communication and Information Technologies (ICTs) can be resources to be applied in the internal communication of the organizational environments as a way of making improvements in the way the information is transmitted. In this context, the present work describes a study on the improvement of an internal communication system, applying ICT in a primary school, located in the city of Charqueadas/RS. Through a case study, quantitative-qualitative, descriptive and exploratory analysis, it is possible to show the advantages of the use of ICTs in the context of school management in order to facilitate communication. The results of this study, when implemented in the practice of school management, should enable the better development of the teams involved (direction, secretarial and pedagogical), improving internal school communication, which still consolidates a study challenge in the area of management and secretariat.

**Keywords:** Technology. Education. School management. Direct Mail. *Survey*.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1 – Processo da Comunicação.....	15
Figura 2.2 – Ilustração Assistente de Mala Direta.....	16
Figura 3.1- Planilha <i>OpenOffice Calc</i> .....	20
Figura 3.2- Criação da Tabela.....	20
Figura 3.3- Gravar tabela.....	21
Figura 3.4- Dados da tabela salva.....	21
Figura 3.5- Menu arquivo.....	22
Figura 3.6- Assistente de Banco de Dados.....	22
Figura 3.7 – Ligação com a folha de cálculo.....	23
Figura 3.8 – Configurada a ligação com a folha de cálculo.....	23
Figura 3.9 – Processo do registro da Base de dados.....	24
Figura 3.10 – Salvar e registrar.....	24
Figura 3.11- Base de dados - Propriedades.....	25
Figura 3.12- Propriedades avançadas.....	25
Figura 3.13 – Teste de ligação.....	26
Figura 3.14 – Criação de texto padrão.....	26
Figura 3.15- Informativo da escola.....	27
Figura 3.16 – Conferência de dados.....	28
Figura 3.17 – Assistente de impressão.....	28
Figura 3.18- Edição de documento individual.....	29
Figura 3.19 – Visualização dos documentos criados.....	29
Figura 3.20- Gravar os documentos.....	30
Figura 4.1- Equipe gestora e a comunicação.....	31
Figura 4.2 - Uso das TICs e a comunicação.....	32
Figura 4.3 - Canais de comunicação interna.....	32
Figura 4.4- Classificação da comunicação interna.....	33
Figura 4.5- Responsável pela comunicação interna.....	33
Figura 4.6 - TICs como vantagem na comunicação.....	34
Figura 4.7 - Importância das TICs na comunicação.....	34
Figura 4.8- Melhora no sistema de comunicação interna.....	35
Figura 4.9 - Comunicação de eventos.....	35
Figura 4.10 - Otimização da comunicação com pais/responsáveis.....	36

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TI	Tecnologia da Informação
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação
RS	Rio Grande do Sul
BD	Banco de Dados
HTTP	<i>HyperText Transfer Protocol Secure</i>
API	<i>Interface de Programação de Aplicativos</i>

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 TICs na Comunicação Interna.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2 Apache Server.....</b>	<b>16</b>
<b>3 CRIAÇÃO DE MALA DIRETA EM UMA ESCOLA DE ENSINO FUNDAMENTAL.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1 Procedimento de Pesquisa.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Criando Mala Direta.....</b>	<b>19</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS QUESTIONÁRIOS.....</b>	<b>31</b>
<b>4.1 Análise das Respostas do Questionário.....</b>	<b>31</b>
<b>5 CONCLUSÃO.....</b>	<b>38</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>39</b>
<b>APÊNDICE &lt;QUESTIONÁRIO&gt;.....</b>	<b>41</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A comunicação interna é um fator muito importante dentro de qualquer organização. Em uma escola, isso não é diferente, a comunicação precisa ser clara, eficaz e as informações necessitam chegar a todos os professores e funcionários sem perdas ou desencontros (CAMPOS, 2016). Transmitir as informações, fazendo com que cheguem aos receptores de forma clara e objetiva, permite que as atividades no dia a dia de uma escola, sejam executadas com eficiência e assim, os resultados propostos pela equipe gestora sejam alcançados.

No entanto, no desenvolvimento das atividades burocráticas da escola, tais como: avisos, orientações, circulares, entre outras importantes informações, essas mensagens podem vir a se “perder” não chegando ao receptor ou ainda, chegarem de forma obscura, dando margem para interpretações diversas, impedindo que a execução seja realizada de forma satisfatória. As formas de se comunicar dentro da escola podem ser inúmeras, sendo formais (ofícios, circulares,...) ou informais (bilhetes, recados, avisos no mural...) (ARAÚJO; FORTES, 2015).

Atualmente as mídias e os recursos tecnológicos estão à disposição da maioria das pessoas e organizações, sendo assim, as Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs) podem ser recursos a serem aplicados na comunicação interna dos ambientes organizacionais como forma de efetuar melhorias na maneira como se transmitem as informações.

A escola onde o estudo de caso foi realizado atende um público de 140 alunos. Seu quadro de professores inclui 16 profissionais. A direção é disposta da seguinte forma: Diretora, Vice-Diretora, Supervisora Pedagógica e Orientadora Educacional. A diretora dedica parcela significativa do seu tempo em atividades burocráticas (recursos humanos, prestações de contas, compras, pagamentos de fornecedores, licitações para a merenda escolar, gerenciamento de contas bancárias, gerenciamento dos funcionários, etc.). Assim, resta pouco tempo para se dedicar aos aspectos pedagógicos. Quanto aos professores, a equipe é satisfatória, sendo todos graduados e alguns com especialização. Mas, praticamente todos trabalham em mais de uma escola e utilizam como comunicação interna um grupo no *WhatsApp*<sup>1</sup>.

No cotidiano da escola em questão ocorrem falhas na comunicação interna e isso gera problemas no andamento da instituição, alguns informam não terem visualizado a mensagem,

---

<sup>1</sup> O *WhatsApp* é uma aplicativo de mensagens (texto, imagem, áudio e vídeo), utilizando conexão de internet, também pode efetuar ligações telefônicas de forma gratuita.

---

outros, de não tê-la recebido, causando transtornos no dia a dia da escola. Diante da quantidade de informações que circulam na escola diariamente, algumas são entregues pessoalmente, outras são entregues no formato de recados e ainda é utilizado um grupo de mensagens instantâneas (*WhatsApp*) para facilitar a comunicação. Porém, estas formas de comunicação são informais, apresentando limitações de segurança e estabilidade que a rede interna requer. Sendo assim, o objetivo principal deste estudo é analisar a comunicação interna entre a equipe gestora, administrativa e pedagógica em uma escola de Ensino Fundamental no município de Charqueadas/RS. Especificamente, entender a importância da comunicação interna no contexto escolar; desenvolver canais de comunicação mais eficientes utilizando as TICs; e, acompanhar feedbacks, realizando as alterações necessárias para que a comunicação ocorra de maneira eficaz. Diante disso, questiona-se “Como melhorar a comunicação interna no ambiente escolar, a fim de contribuir para a melhoria do trabalho a ser desenvolvido?”

Neste sentido, o presente trabalho, através de um estudo de caso, analisa a comunicação interna entre as equipes: gestora, administrativa e pedagógica de uma escola de Ensino Fundamental, localizada no município de Charqueadas/RS. No seu desenvolvimento, primeiramente foram analisados estudos realizados e referências sobre o assunto. Após, foi efetuado um diagnóstico da atual situação da comunicação interna da escola através de observação; e desenvolvido um plano de ação, com a criação de mala direta centralizando as informações internas em um único ambiente; Finalmente, foi feita a avaliação junto aos usuários sobre a aplicação das TICs na comunicação interna escolar.

Os resultados deste estudo, quando implementados na comunicação interna, devem possibilitar o melhor desenvolvimento das equipes envolvidas (gestão, secretaria e pedagógico), além colaborar com pesquisa acadêmica em relação à temática da comunicação interna escolar, a qual ainda consolida um desafio de estudo na área de gestão e secretaria.

Este trabalho está estruturado da seguinte forma: O Capítulo 2 traz a Fundamentação Teórica que aborda temas concernentes ao estudo das TICs e suas vantagens das ferramentas aplicadas no desenvolvimento da mala direta. O Capítulo 3 apresenta a metodologia empregada para o desenvolvimento do estudo através da criação da mala direta. O capítulo 4 apresenta e discute os dados coletados, através de um questionário aplicado com os funcionários da escola. O Capítulo 5 traz as considerações finais e a percepção por parte da autora referente aos objetivos propostos no início do trabalho.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Neste capítulo é apresentado o referencial teórico referente às Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e comunicação interna organizacional, o qual é necessário para o entendimento deste trabalho.

### **2.1 TICs na Comunicação Interna**

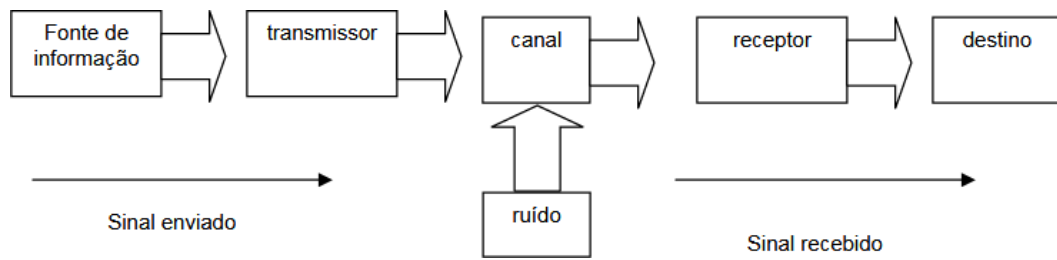
De acordo com Oliveira (2012), as mudanças tecnológicas ocorridas nos últimos anos impulsionaram a forma como as pessoas se comunicam vindo a inovar na forma de trabalho das organizações. Hoje os meios de comunicação exercem grande influência nas estruturas organizacionais. Nesse sentido, a escola deve estar ciente sobre estas novidades, além de repensar sua maneira de divulgar, transmitir e mensurar a forma de se comunicar na instituição.

Ao longo dos anos, na história das organizações, os problemas de comunicação têm sido responsáveis por falhas importantes de gestão, sejam erros operacionais, de gestão ou conflitos interpessoais. Entende-se que a falha de comunicação é a grande origem dos conflitos institucionais (OLIVEIRA, 2012). Além disso, a comunicação interna é fator também humanizador, pois é através desta que se processa o diálogo, condição básica do relacionamento dentro do ambiente de trabalho (OLIVEIRA, 2012).

Sendo assim, a importância da boa comunicação interna para todos os envolvidos é fundamental para o gerenciamento da instituição escolar, mas também para ampliar a rede de confiança entre todos os usuários e desenvolver melhor todos os comunicados fazendo com que as informações cheguem claras aos seus destinatários.

Nesse sentido Oliveira (2012) aponta que, as organizações são conjuntos de sujeitos que atuam de modo conjunto em prol de um objetivo comum, com funções e ações especializadas. Ou seja, a comunicação é fator preponderante para assegurar à coordenação capacidade gerencial das atividades por eles desempenhadas. A autora destaca ainda que a comunicação na hierarquia institucional é um instrumento administrativo que visa atingir a todos com clareza, com eficiência de forma a alcançar os objetivos organizacionais, sem falhas na mesma.

Figura 2.1 – Processo da Comunicação



Fonte: Chiavenato (1994) *apud* VALLE; SERRA (2009).

O processo da comunicação (veja Figura 2.1) conforme refere Chiavenato (1994) *apud* Valle e Serra (2009) inclui cinco elementos:

- *Emissor ou Fonte*, a pessoa/processo que emite a mensagem;
- *Transmissor ou Codificador*, o equipamento que liga a fonte ao canal, codificando a mensagem;
- *Canal*, parte do sistema referente ao transporte de alguma fonte de mensagem entre pontos fisicamente distantes;
- *Receptor ou Decodificador*, o equipamento situado entre o canal e o destino, que decodifica a mensagem para o destino;
- *Destino*, pessoa ou processo para o qual a mensagem é enviada.

Ainda como parte desse processo, mas atuando de forma externa, há ruído que provoca uma interferência estranha à mensagem tornando a comunicação ineficaz, pois tende a deturpar, a distorcer e a alterar, de maneira imprevisível, a mensagem transmitida (CHIAVENATO, 1994 *apud* VALLE; SERRA, 2009). Nas barreiras ou ruídos presentes na comunicação é onde há perdas no processo, pois podem haver distorções das informações transmitidas acarretando em processos mal desenvolvidos e disfuncionais.

A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) evoluiu nos últimos anos, trazendo maior versatilidade para o desenvolvimento das organizações visando a utilização de novas estratégias rápidas de interação inteligente, o ciclo rápido de resposta e interatividade, a autossuficiência oferecida ao usuário/cliente e a operacionalidade rápida entre os usuários (MACHADO; ABREU, 2012).

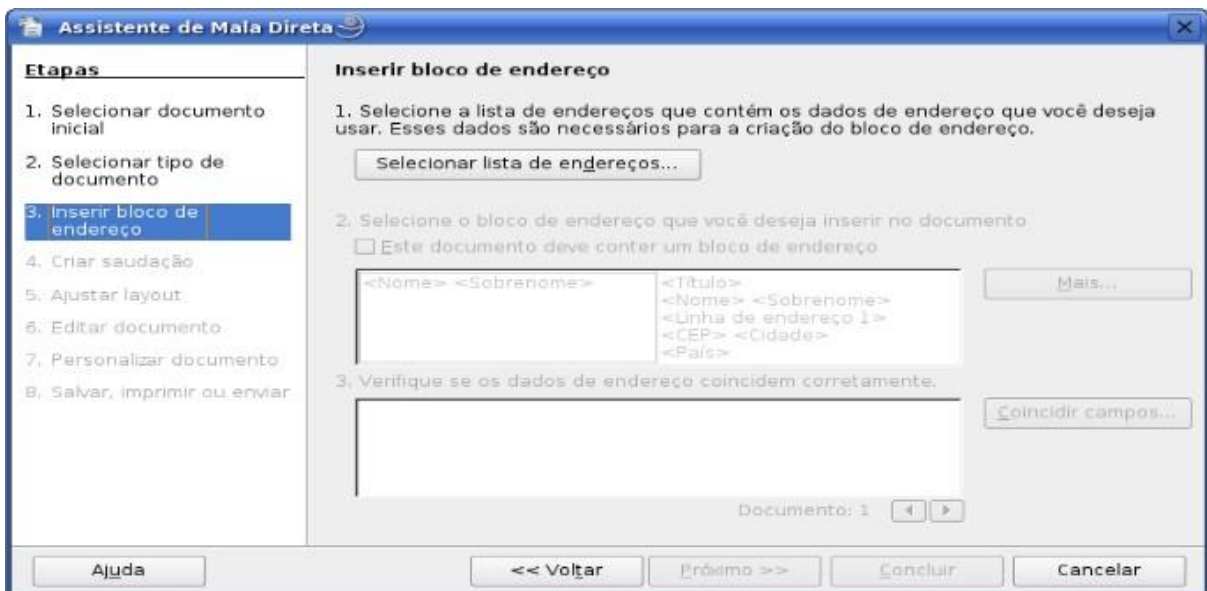
## 2.2 Apache Server

O *Apache Server* é o servidor *web* livre da *Apache Software Foundation*, compatível com o protocolo *http* (*HyperText Transfer Protocol Secure*). Suas funcionalidades são mantidas através de uma estrutura de módulos, podendo inclusive o usuário escrever seus próprios módulos, utilizando a Interface de Programação de Aplicativos (*Application Programming Interface - API*) do *software* (VALLE; SERRA, 2009).

Conforme Rocha (2012), Mala Direta é aplicada em cadastros, sendo um recurso útil quando possui um número significativo de destinatários e se deseja enviar mensagens em massa para os mesmos. Para tanto, é necessário criar um banco de dados para fornecimento dos dados para a Mala Direta ser enviada.

Para criar uma Mala Direta, o usuário deve ir ao menu “Ferramentas” e clicar em “Assistente de Mala Direta”, que abrirá uma janela. Nesta janela, deve ser marcada a opção “Usar o documento atual”. Ao selecionar a lista de endereços, o usuário poderá escolher os destinatários e seguindo o passo a passo do *software Apache OpenOffice Writer* (ROCHA, 2012).

### 2.2 – Ilustração Assistente de Mala Direta



Fonte: Autora (2019).

O recurso de Mala Direta, por exemplo, auxilia quando se tem a necessidade de criar um mesmo documento para todos os funcionários de uma empresa, modificando apenas o nome destinatário, podendo fazer este envio através da mala direta. Segundo Rocha (2006), ao



aplicar a Mala Direta, pode-se ainda utilizar uma referência cruzada, através de um *link* inserido no campo do documento a fim de determinar um ponto específico no texto ou objeto, ou seja, permite ao usuário criar vínculos com outras partes do documento. Como por exemplo, pode-se citar um link que reporta para outra seção do documento, direcionando o conteúdo para outro local de forma a facilitar seu uso.

### 3 CRIAÇÃO DE MALA DIRETA EM UMA ESCOLA DE ENSINO FUNDAMENTAL

Este capítulo apresenta a metodologia empregada no desenvolvimento deste trabalho. Traz os conceitos dos métodos aplicados e a forma como se deu o levantamento e a construção de uma mala direta em uma escola de ensino fundamental.

#### 3.1 Procedimento de Pesquisa

O presente trabalho corresponde a uma pesquisa *survey* quanto aos seus procedimentos técnicos. De acordo com Freitas *et al.* (2000), esse formato de pesquisa objetiva coletar informações ou dados sobre determinadas características, e pode ser desenvolvido com um determinado grupo de pessoas, podendo ser representantes de uma população-alvo, tendo como meio de pesquisa, normalmente, um questionário. A pesquisa *survey* visa interrogar diretamente as pessoas cujo comportamento está sendo estudado. Desse modo, consiste na solicitação de informações a um quantitativo significativo de respondentes sobre a problemática em foco. Essa forma de pesquisa se caracteriza como procedimento onde os dados são obtidos junto a uma população-alvo, normalmente, via questionários (PINSONNEAULT; KRAEMER, 1993; GIL, 2011).

O trabalho se trata de um estudo de caso, com análise quanti-qualitativa, descritiva e exploratória visando analisar a comunicação interna entre setores da escola em estudo, através do levantamento das deficiências existentes na mesma e são propostas soluções, utilizando as TICs, mais especificamente o uso do *Apache Open Office Writer* no material de divulgação interna da escola.

Rynes e Gephart (2004) *apud* Souza *et al.* (2015) referem que a pesquisa qualitativa é a recomendação de ações para a resolução do problema proposto; sendo originado por parte do pesquisado buscando procurar a descrição e compreensão das reais interações humanas, sentidos, e processos que constituem os cenários da vida organizacional na realidade. E a pesquisa quantitativa por sua vez, recorre aos aspectos concernentes à linguagem matemática para registrar fenômenos e relações variáveis entre eles. E a utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa “permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente” (FONSECA, 2002, p.20 *apud* GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p.33).

O levantamento da necessidade de aperfeiçoamento do sistema de comunicação interna se deu através de observação das rotinas internas da escola. Conforme Cervo & Bervian (2002,

p.27), “observar é aplicar atentamente os sentidos físicos a um amplo objeto, para dele adquirir um conhecimento claro e preciso”, de forma a analisar a realidade, sem dar margem a especulações e adivinhações, mas atentando-se para o fenômeno e suas leis.

Considerando os objetivos inicialmente traçados para este trabalho que são: diagnosticar a atual situação da comunicação interna da escola; para assim, desenvolver o planejamento de ação; seguido do desenvolvimento da ação; e posterior, avaliação dos resultados obtidos, vindo a ser aplicado como recurso a pesquisa exploratória, o *survey*.

De acordo com Lakatos e Marconi (2007), a pesquisa de campo consiste na observação de fenômenos e fatos da maneira espontânea que ocorrem na coleta de dados, que requer do pesquisador habilidades e clareza quanto ao que irá coletar, e como obterá as informações que devem estar conectadas diretamente aos objetivos. Os dados, estudados neste trabalho, foram coletados através de entrevistas e questionários.

Para avaliação foi aplicado um questionário com dez perguntas fechadas desenvolvidas pela pesquisadora de forma a investigar e atestar ou não a viabilidade da proposta, utilizando *SurveyMonkey*<sup>2</sup>. O questionário digital foi aplicado com os 20 profissionais que atuam na gestão escolar, secretaria ou professores da escola. Destes 20 questionários, 15 foram respondidos e 5 foram ignorados pelos respondentes.

Na observação do dia a dia da instituição pode-se observar que a quantidade de informações que circulavam na mesma diariamente, algumas eram entregues pessoalmente, outras eram recados e ainda utilizavam um grupo de mensagens instantâneas (*WhatsApp*) para facilitar a comunicação. Porém todas elas eram muito informais e não davam segurança e estabilidade que a comunicação interna necessitava. Sendo assim, buscou-se desenvolver um recurso que centralizasse as informações, direcionando os documentos, visando suprir o déficit na comunicação interna escolar, ou seja, a mala direta.

### **3.2 Criando Mala Direta**

Nesta seção são descritas as etapas de criação da mala direta como ferramenta para melhoria da comunicação interna da escola. Foram 10 etapas sequenciais, em sua totalidade, as quais são descritas e ilustradas nesta seção. As duas primeiras etapas são, respectivamente 1. Abrir o Programa *Apache OpenOffice* 4.1.6 e 2. Abrir uma planilha *OpenOffice Calc* (ver

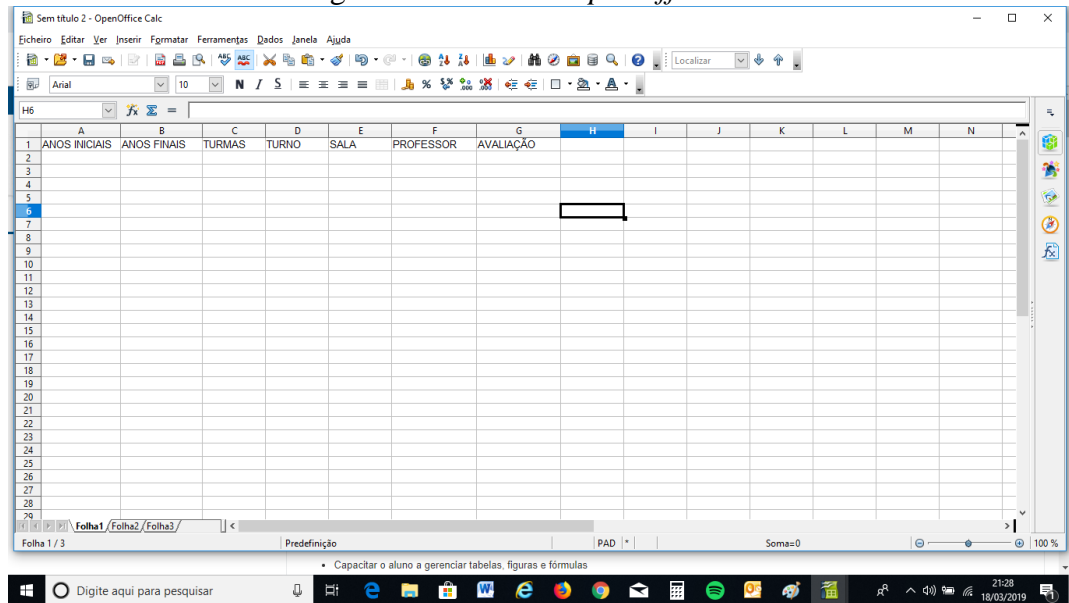
---

<sup>2</sup> *SurveyMonkey* é uma ferramenta gratuita para fazer pesquisas quantitativas e qualitativas com base na coleta de dados online. Disponível em: <<https://pt.surveymonkey.com/>>

Figura 2).

Após abrir o programa *Apache OpenOffice 4.1.6*, foi aberta uma planilha *OpenOffice Calc* para criar uma folha de dados com informações de turmas, professores, turnos, salas, modalidade de ensino e avaliação.

Figura 3.1- Planilha *OpenOffice Calc*



Fonte: Autora (2019)

Na etapa 3 é criada uma tabela de dados. Após, os dados são lançados em forma de tabela (ver Figura 3.2).

Figura 3.2- Criação da Tabela

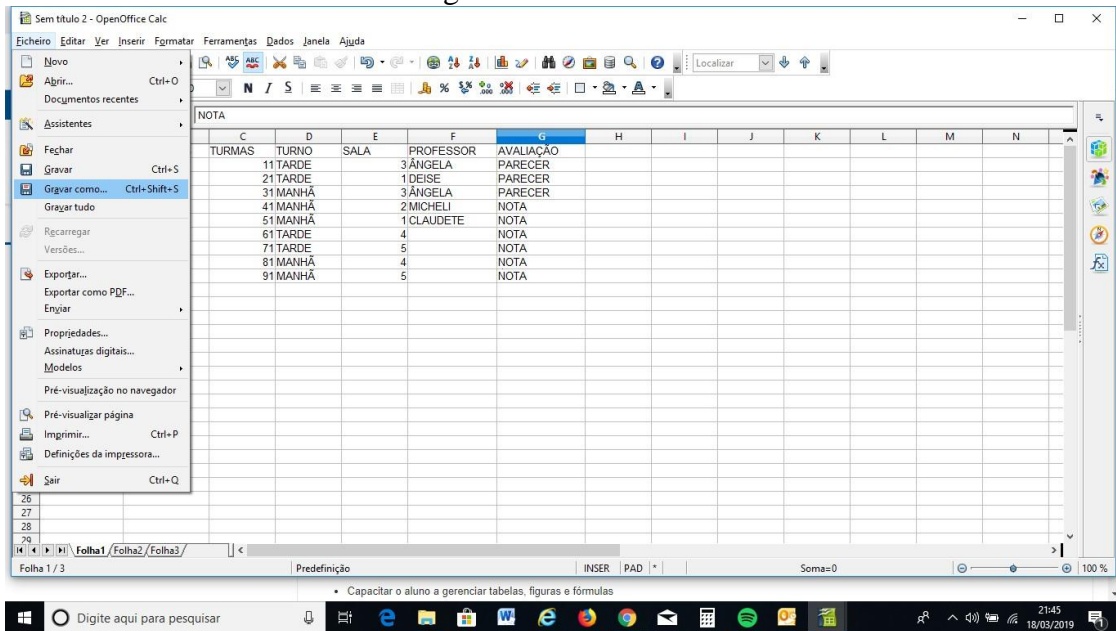
The screenshot shows the same spreadsheet as in Figure 3.1, but now it contains data. The data is as follows:

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	ANOS INICIAIS	ANOS FINAIS	TURMAS	TURNO	SALA	PROFESSOR	AVALIAÇÃO							
2	1º ANO		11	TARDE		3 ÂNGELA	PARECER							
3	2º ANO		21	TARDE		1 DEISE	PARECER							
4	3º ANO		31	MANHÃ		3 ÂNGELA	PARECER							
5	4º ANO		41	MANHÃ		2 MICHELI	NOTA							
6	5º ANO		51	MANHÃ		1 CLAUDETE	NOTA							
7		6º ANO	61	TARDE		4	NOTA							
8		7º ANO	71	TARDE		5	NOTA							
9		8º ANO	81	MANHÃ		4	NOTA							
10		9º ANO	91	MANHÃ		5	NOTA							

Fonte: Autora (2019)

Na etapa 5, a planilha de dados deve ser salva (ver Figuras 3.2 e 3.4, respectivamente).

Figura 3.3- Gravar tabela



Fonte: Autora (2019)

Com todos os dados lançados, no menu em ficheiro (arquivo) é salva a planilha de dados como Banco de dados 2 NIC.

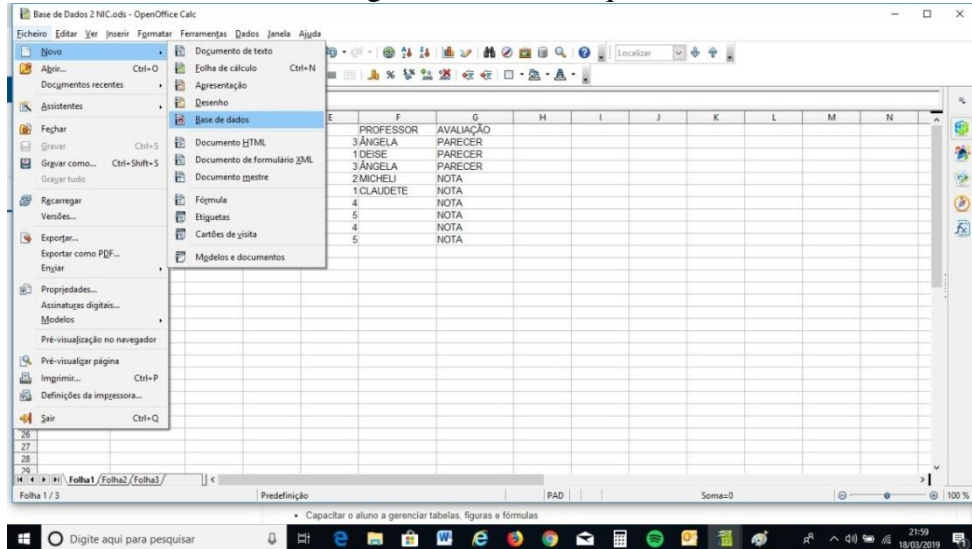
Figura 3.4- Dados da tabela salva

	A	B	C	D	E	F	G
1	ANOS INICIAIS	ANOS FINAIS	TURMAS	TURNO	SALA	PROFESSOR	AVALIAÇÃO
2	1º ANO		11	TARDE		3 ÂNGELA	PARECER
3	2º ANO		21	TARDE		1 DEISE	PARECER
4	3º ANO		31	MANHÃ		3 ÂNGELA	PARECER
5	4º ANO		41	MANHÃ		2 MICHELI	NOTA
6	5º ANO		51	MANHÃ		1 CLAUDETE	NOTA
7		6º ANO	61	TARDE		4	NOTA
8		7º ANO	71	TARDE		5	NOTA
9		8º ANO	81	MANHÃ		4	NOTA
10		9º ANO	91	MANHÃ		5	NOTA
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
--							

Fonte: Autora (2019)

Na etapa 5, Ir no menu arquivo(ficheiro) > Novo> Base de dados (ver Figura 3.5). O arquivo Base de Dados 2 NIC é aberto. Após, clica-se em ficheiro (arquivo) > Novo > Banco de dados para acessar o Assistente de Base de Dados.

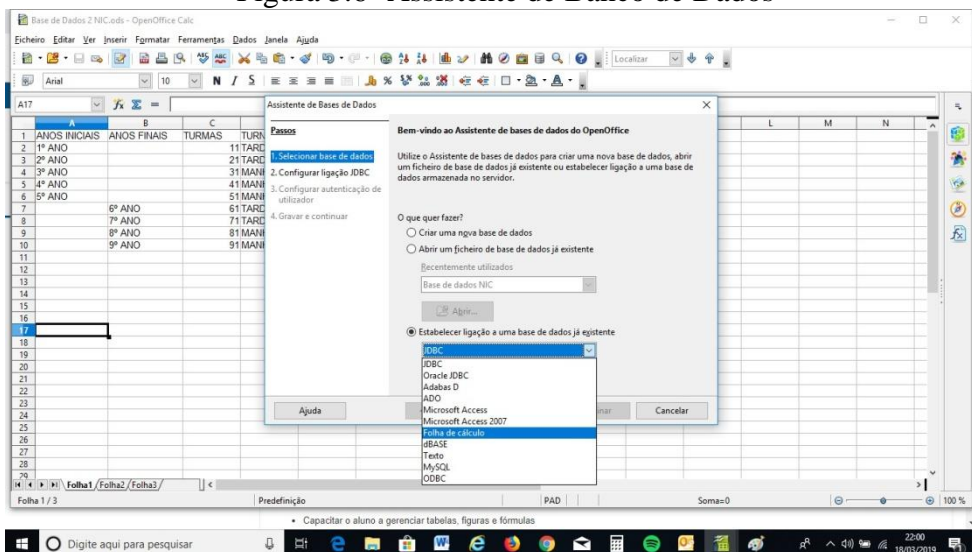
Figura 3.5- Menu arquivo



Fonte: Autora (2019)

Na etapa 6, o Assistente de Base de Dados é acessado e a base selecionada (ver Figura 3.6). Com o Assistente de Base de Dados aberto, deve-se *selecionar base de dados*. Após, é marcada a opção estabelecer ligação a uma base de dados, e escolhido o tipo Folha de cálculo.

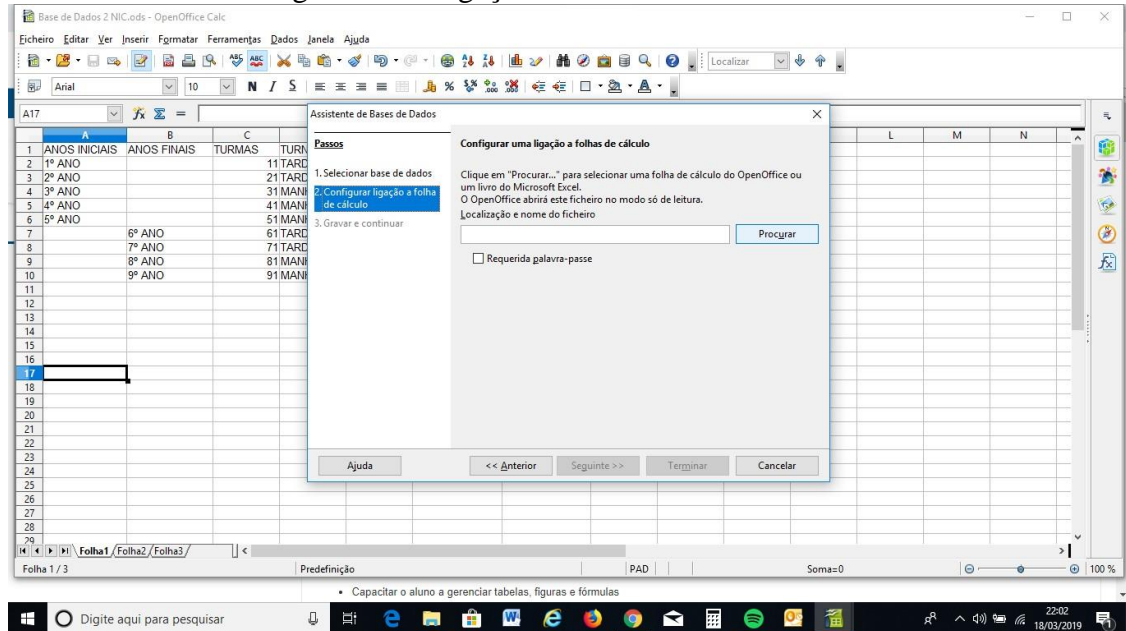
Figura 3.6- Assistente de Banco de Dados



Fonte: Autora (2019)

Na etapa 3.6, é configurada a ligação com a folha de cálculo (ver Figuras 3.7 e 3.8, respectivamente).

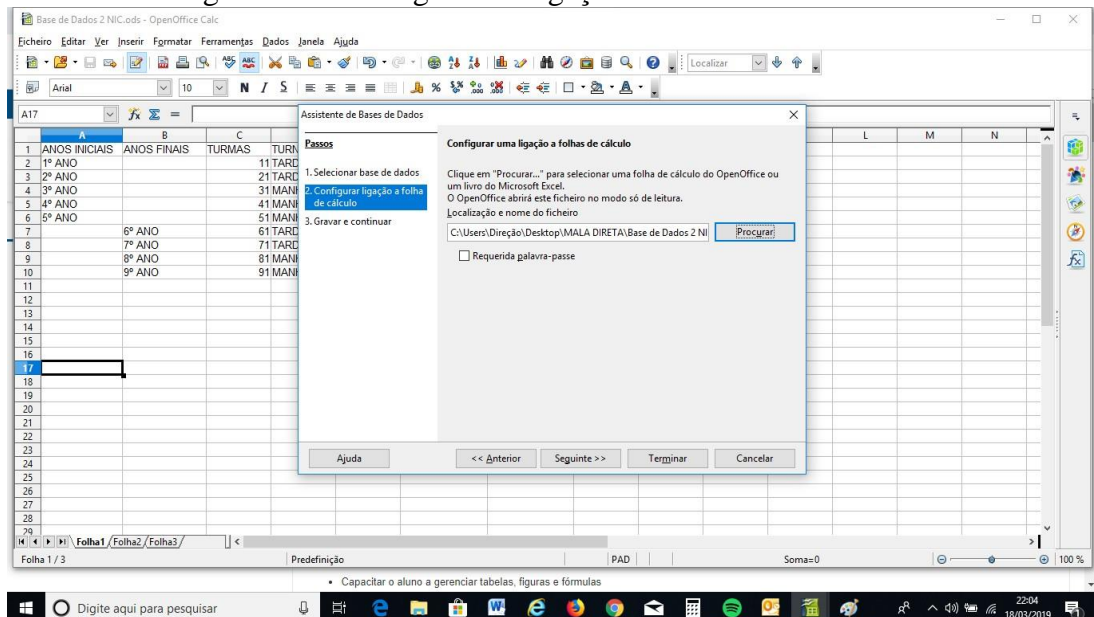
Figura 3.7 – Ligação com a folha de cálculo



Fonte: Autora (2019)

Na sequência, é configurada a ligação com a folha de cálculo, localizado o arquivo e selecionado o arquivo Base de Dados 2 NIC (ver Figuras 3.7 e 3.8, respectivamente).

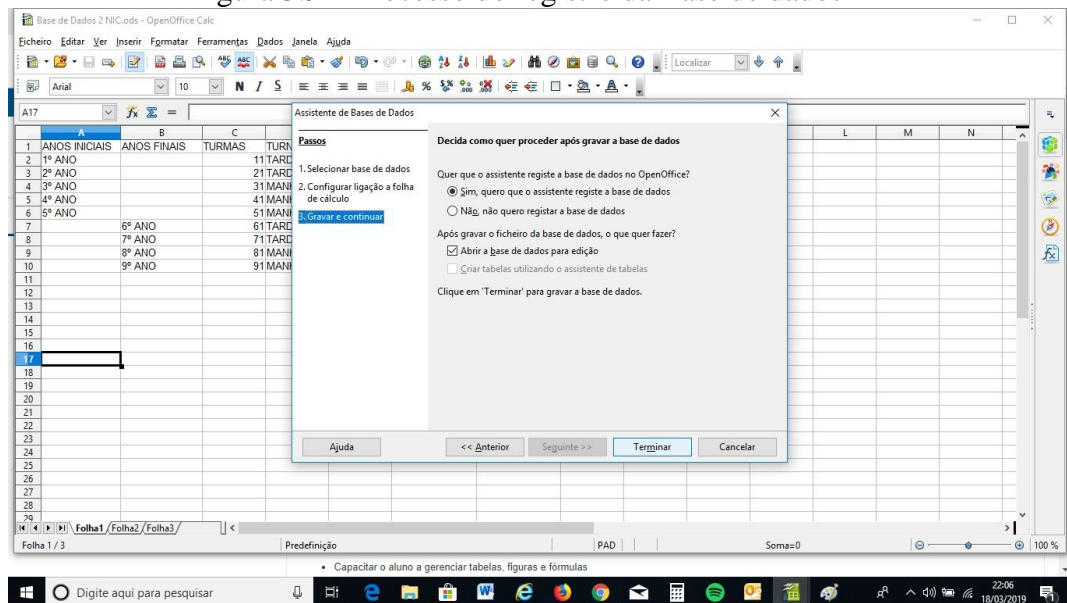
Figura 3.8 – Configurada a ligação com a folha de cálculo



Fonte: Autora (2019)

Na etapa 8, deve-se ir em terminar para registrar a Base de Dados (ver Figura 3.9).

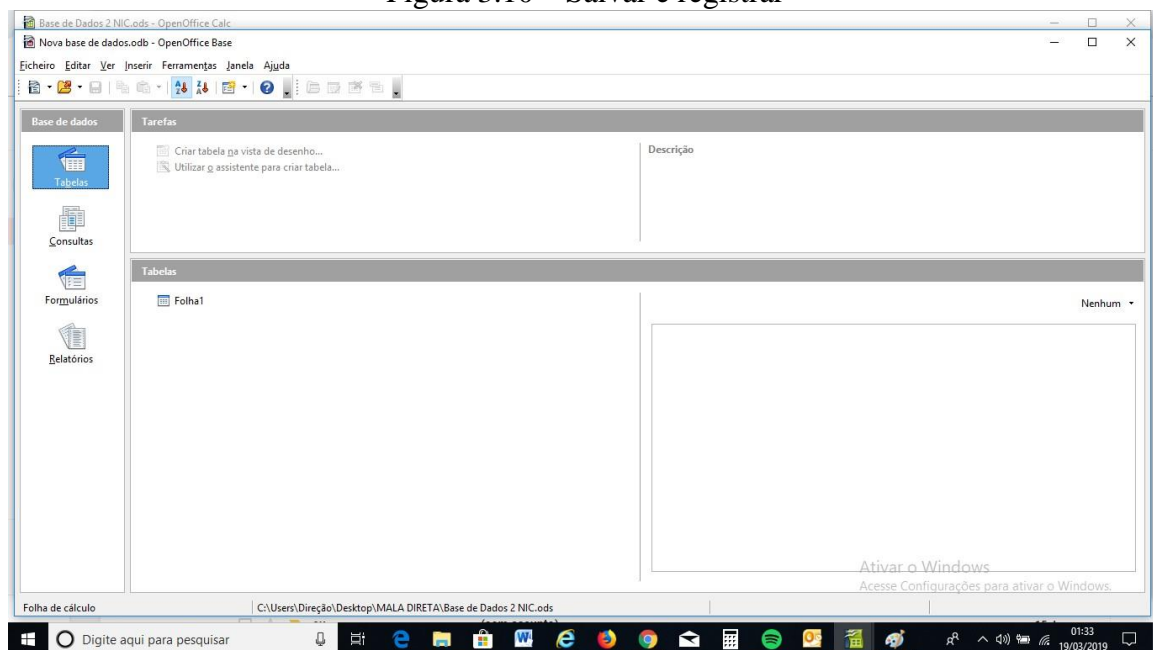
Figura 3.9 – Processo do registro da Base de dados



Fonte: Autora (2019)

O terceiro passo consiste em escolher: “*sim quero que o assistente*” registre a base de dados, ir no botão “*Terminar*” (Figura 3.9). Na etapa 9, após salvar e registrar o Banco de dados, será testada a conexão com a planilha (Ver Figuras 3.10, 3.11 e 3.12, respectivamente).

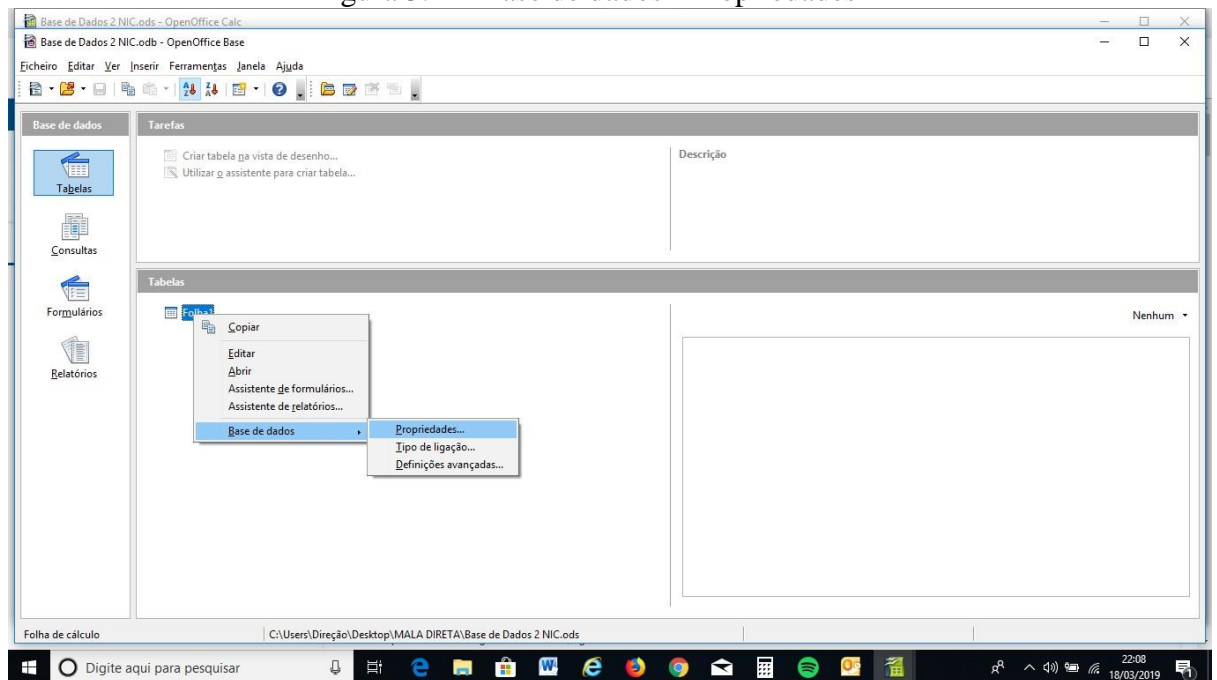
Figura 3.10 – Salvar e registrar



Fonte: Autora (2019)



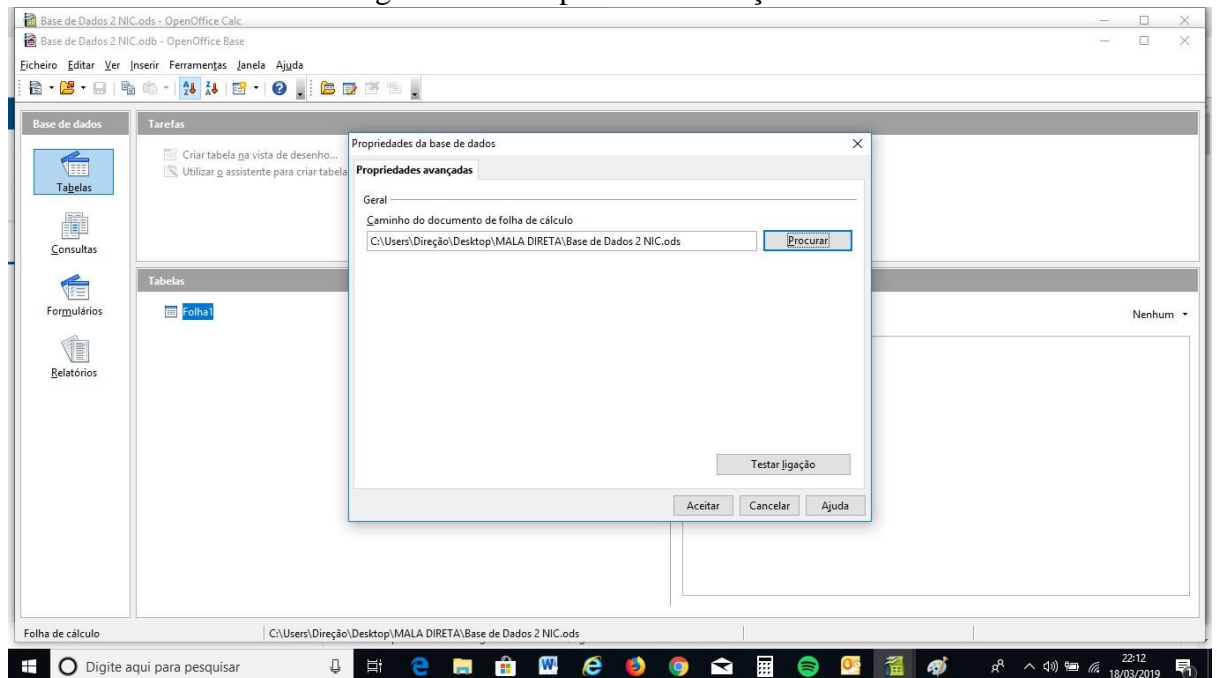
Figura 3.11- Base de dados - Propriedades



Fonte: Autora (2019)

Após salvar e registrar a Base de Dados, será testada a conexão com a planilha, selecionar *Folha 1* (ver Figura 3.10), *Base de Dados e Propriedades* (ver Figura 3.11).

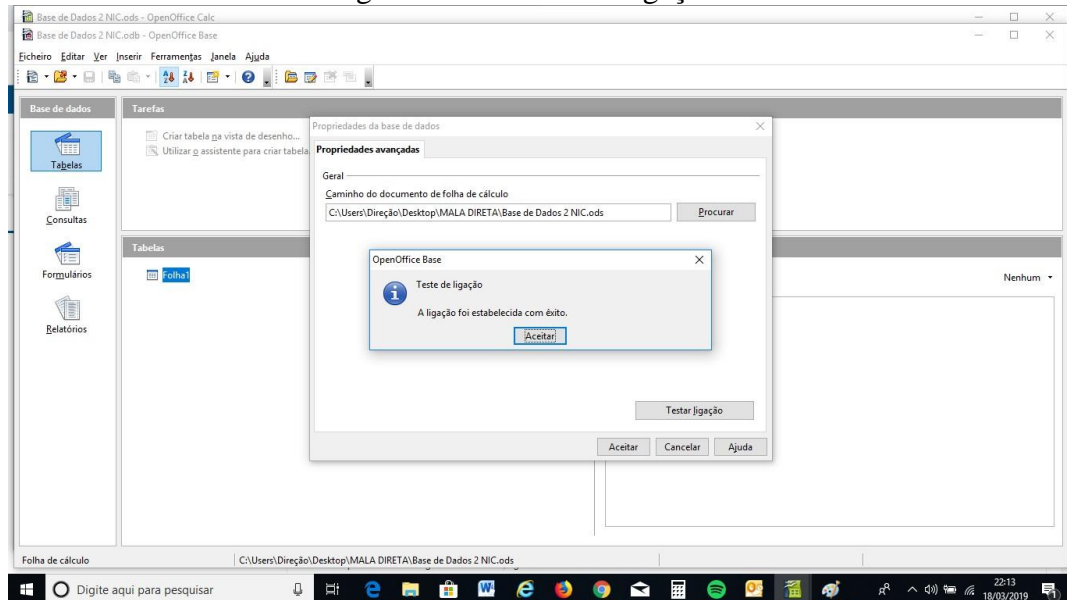
Figura 3.12- Propriedades avançadas



Fonte: Autora (2019)

Deve-se selecionar a Base de Dados 2 NIC e testar a ligação. Surgirá então uma caixa de diálogo selecionar Teste de Ligação (Figura 3.12). Finalmente, na etapa 10, a Ligação é estabelecida com êxito. (Figura 3.13)

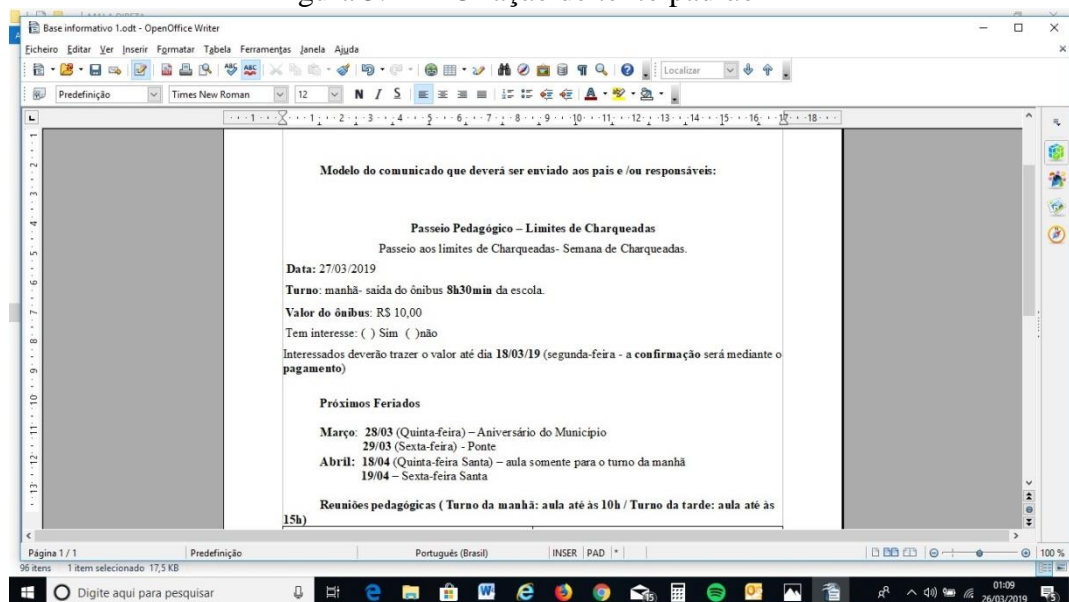
Figura 3.13 – Teste de ligação



Fonte: Autora (2019)

Aparecerá outra caixa de diálogo, informando que a ligação foi estabelecida com êxito. Em seguida, comando *Aceitar* (ver Figura 3.13). Em seguida, abrir o *OpenOffice Writer* e criar um texto padrão (ver Figura 3.14, respectivamente).

Figura 3.14 – Criação de texto padrão



Fonte: Autora (2019)

Deve-se abrir o *OpenOffice Writer* e criar o texto padrão, que no caso é um informativo da escola (ver Figura 3.15). Acessar a Base de dados e selecionar os dados a serem utilizados no informativo (ver Figura 3.15).

Figura 3.15- Informativo da escola

The screenshot shows the OpenOffice Writer interface with a database table and a form. The table contains the following data:

ANOS INICIAIS	ANOS FINAIS	TURMA	TURNO	SALA	PROFESSOR	AValiaÇÃO
1º ANO	11	TARDE	3	3	ÂNGELA	PARECER
2º ANO	21	TARDE	1	1	DEISE	PARECER
3º ANO	31	MANHÃ	3	3	ÂNGELA	PARECER
4º ANO	41	MANHÃ	2	2	MICHELI	NOTA
5º ANO	51	MANHÃ	1	1	CLAUDETE	NOTA
6º ANO	61	TARDE	4	4	VÁRIOS	NOTA

The form below the table contains the following text:

Professor(a) <PROFESSOR> <ANOS INICIAIS> <ANOS FINAIS>  
Turma: <TURMA> Turno: <TURNO> Sala: <SALA>

Modelo do comunicado que deverá ser enviado aos pais e /on responsáveis:

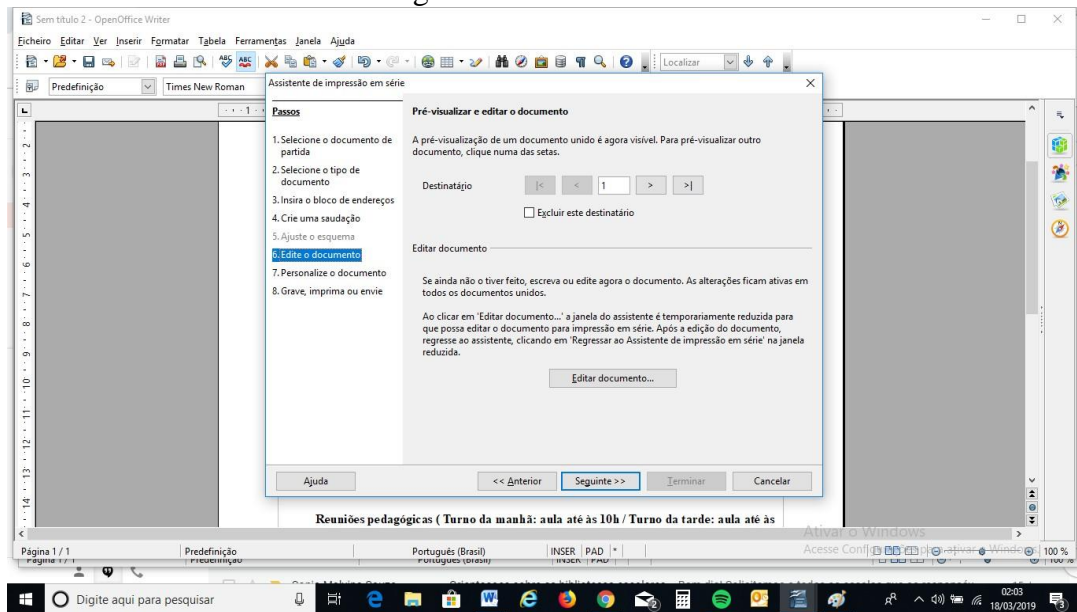
Passeio Pedagógico – Limites de Charqueadas  
Passeio aos limites de Charqueadas- Semana de Charqueadas.  
Data: 27/03/2019  
Turno: manhã- saída do ônibus Sh30min da escola.  
Valor do ônibus: R\$ 10,00

Fonte: Autora (2019)

Acessar o menu Base de dados, na barra de ferramentas acima e abrir a Base de Dados 2 NIC, registrada anteriormente e selecionar os dados a serem utilizados no informativo (ver Figura 3.16).

Após, editar o documento para personalizar (ver Figuras 3.16, 3.17, 3.18 e 3.19, respectivamente). Ir em *Ferramentas*, abrir o assistente de impressão em série e editar o documento, para fazer os ajustes (ver Figura 3.16).

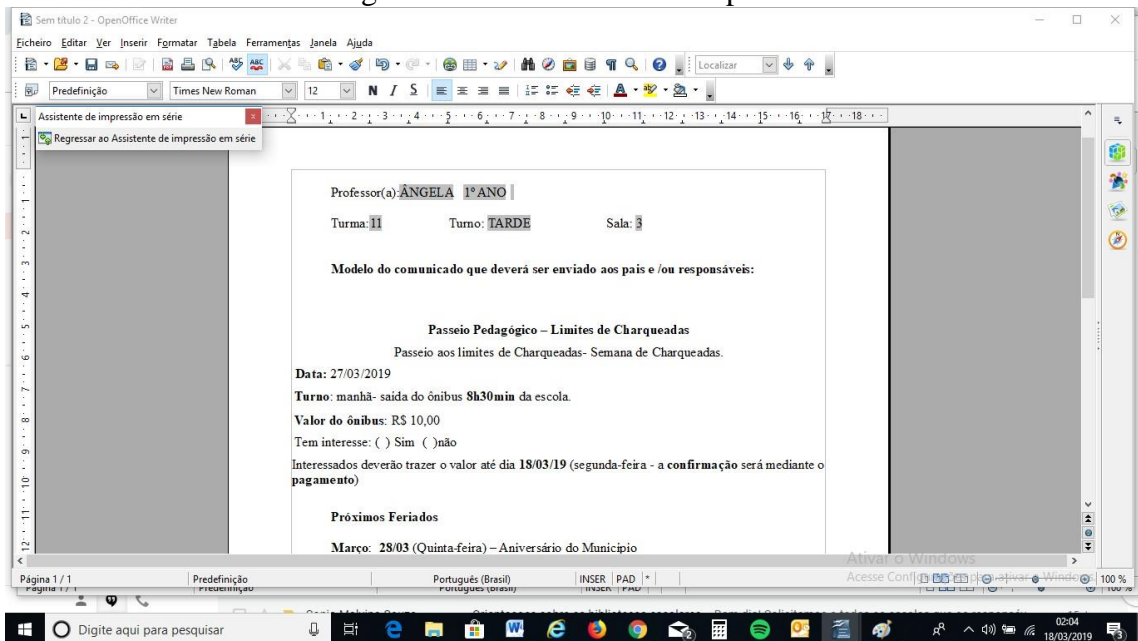
Figura 3.16 – Conferência de dados



Fonte: Autora (2019)

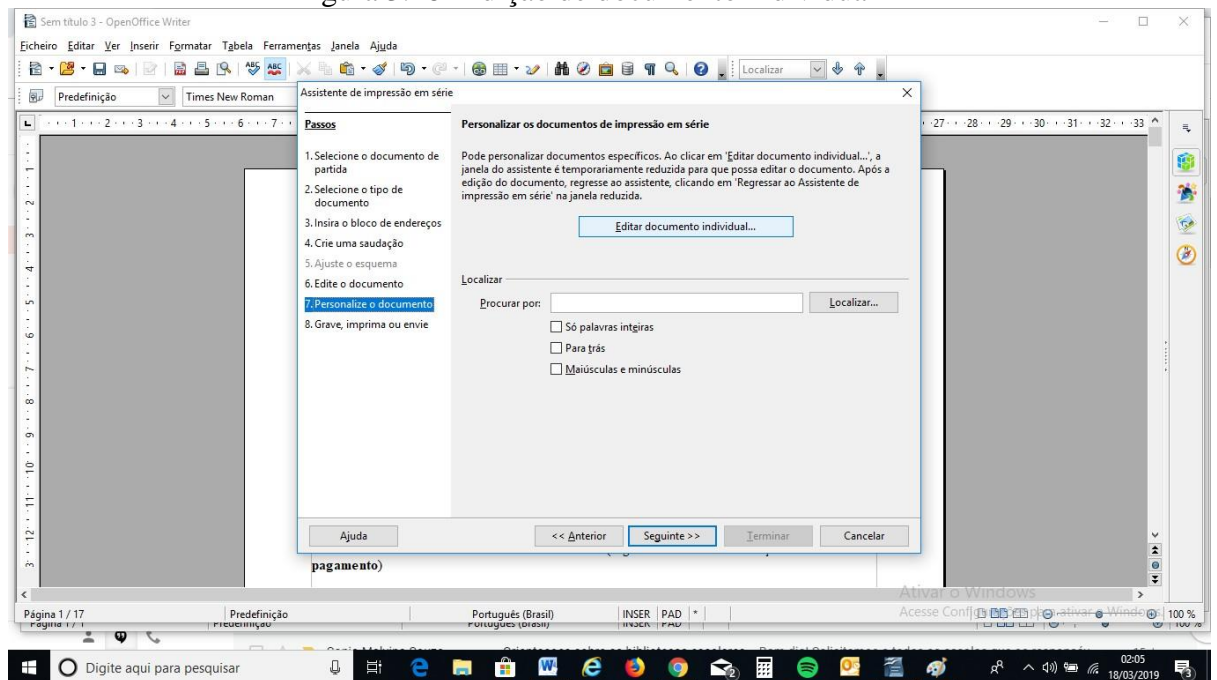
Ao editar o documento, os dados que antes apareciam no formato <PROFESSOR>, <ANOS INICIAIS>, <ANOS FINAIS>, <TURMA>, <TURNO> E <SALA>, agora aparecem com os dados reais. Conferir os dados e retornar ao Assistente de impressão em série no canto superior esquerdo (ver Figura 3.17).

Figura 3.17 – Assistente de impressão



Fonte: Autora (2019)

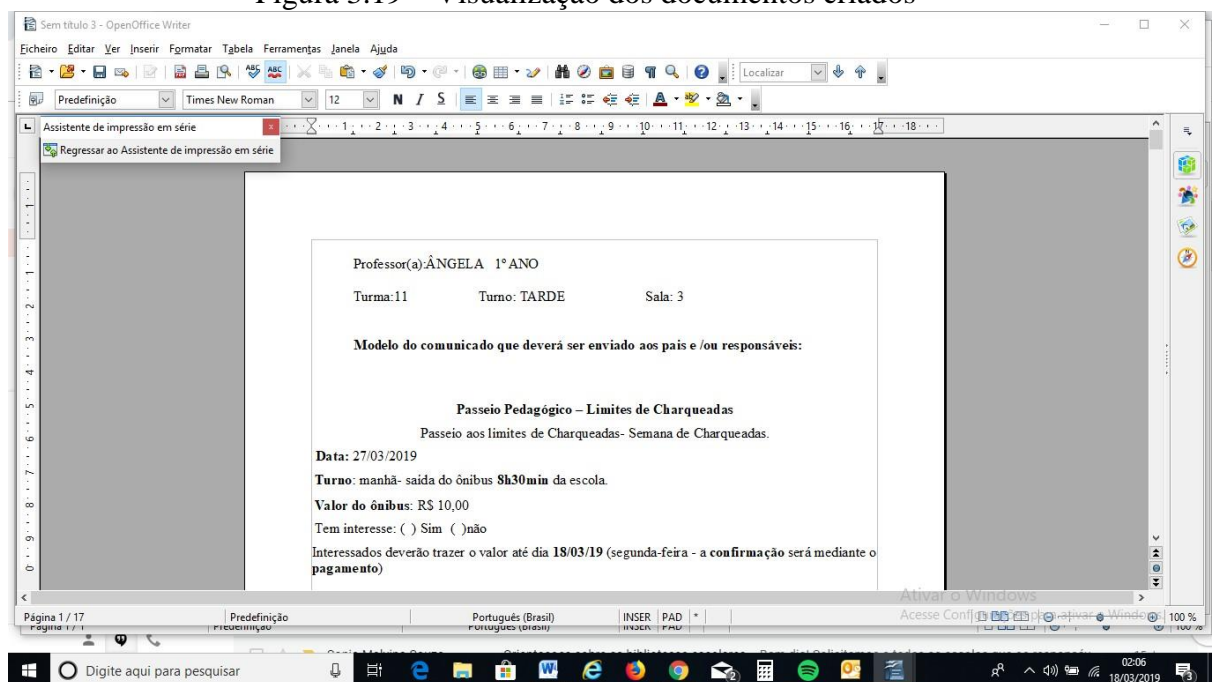
Figura 3.18- Edição de documento individual



Fonte: Autora (2019)

Retornando ao Assistente de impressão em série, ir em Editar documento individual, onde será possível visualizar todos os documentos criados (ver Figuras 3.18 e 3.19, respectivamente).

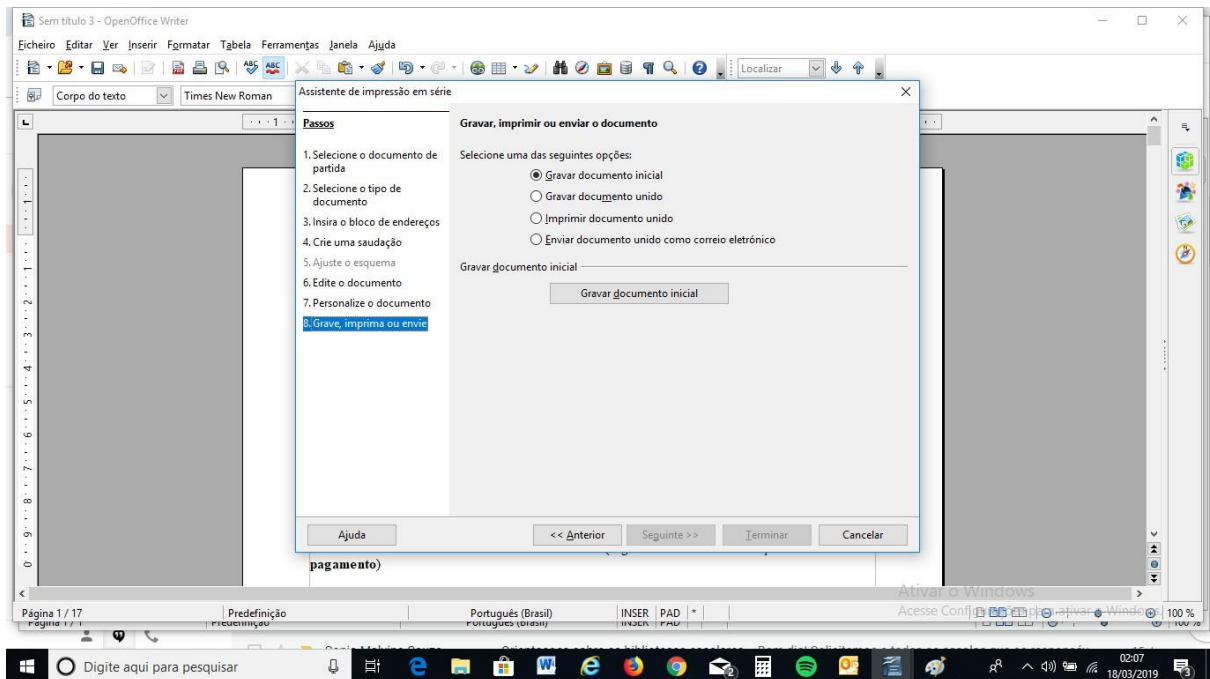
Figura 3.19 – Visualização dos documentos criados



Fonte: Autora(2019)

A seguir, gravar, imprimir ou enviar. E por fim, Gravar (salvar) todos os documentos para imprimir ou enviar por e-mail (individualmente). (ver Figura 3.20)

Figura 3.20- Gravar os documentos



Fonte: Autora (2019)

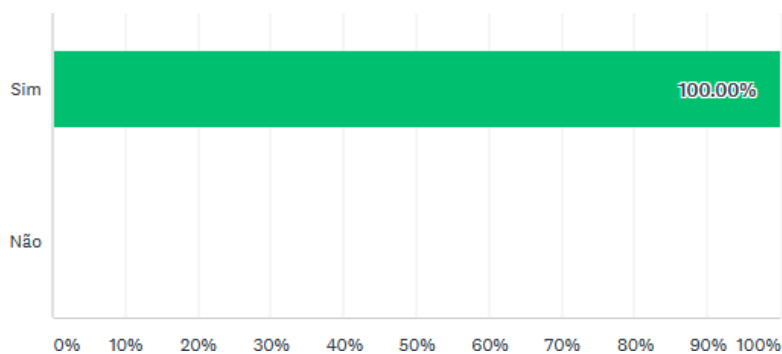
## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS QUESTIONÁRIOS

Nesse capítulo são apresentados os dados coletados no questionário aplicado junto aos funcionários, professores e equipe de gestão da escola de ensino fundamental, onde o estudo de caso foi realizado. O objetivo do questionário foi analisar a funcionalidade da mala direta na melhoria da comunicação interna na escola. O questionário foi aplicado de 14/04/19 a 24/04/19 nenhuma resposta foi excluída e se deu o estudo das melhorias no sistema de comunicação interna com o desenvolvimento da mala direta.

### 4.1 Análise das Respostas do Questionário

A primeira questão analisada nesta seção é “Você acha que a Equipe Gestora é a principal responsável por garantir uma boa comunicação entre os setores da Escola?” O objetivo desta questão foi verificar os canais e a comunicação interna na escola. Dos 15 participantes do questionário 100% compreendem que a equipe gestora tem essa função de comunicar satisfatoriamente (ver Figura 4.1).

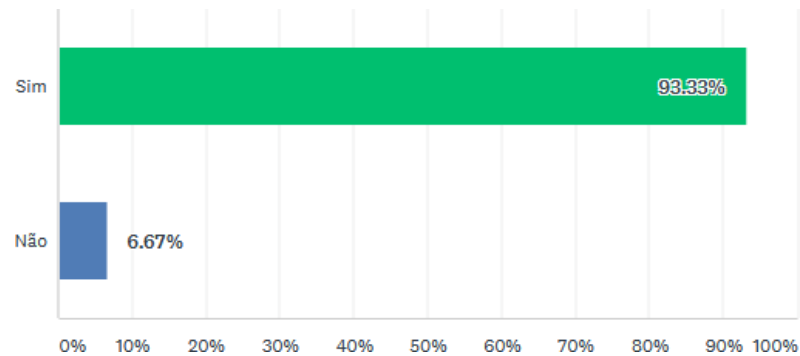
Figura 4.1- Equipe gestora e a comunicação



Fonte: Autora (2019)

Os colaboradores e equipe também foram questionados se o uso de recursos tecnológicos facilitaria na comunicação entre os setores da Escola. Dos 15 participantes do questionário, 14 (93,33%) responderam que sim e 1 (6,67%) respondeu que não facilitaria. Não houve comentários, pois se tratavam de perguntas fechadas (ver Figura 4.2).

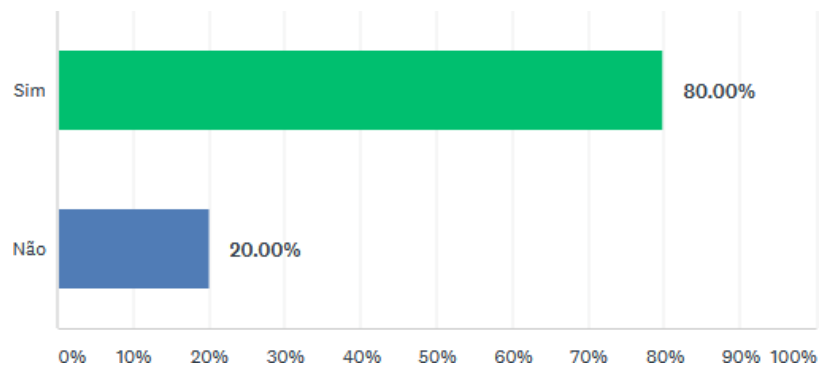
Figura 4.2 - Uso das TICs e a comunicação



Fonte: Autora (2019)

Em relação aos canais de comunicação interna, utilizados pela Equipe Gestora, os colaboradores foram perguntados se funcionam adequadamente. Dos 15 entrevistados, 12 (80%) responderam que sim e 3 (20%) disseram que não funcionam adequadamente, pois as informações não são fornecidas por um único canal (ver Figura 4.3).

Figura 4.3 - Canais de comunicação interna

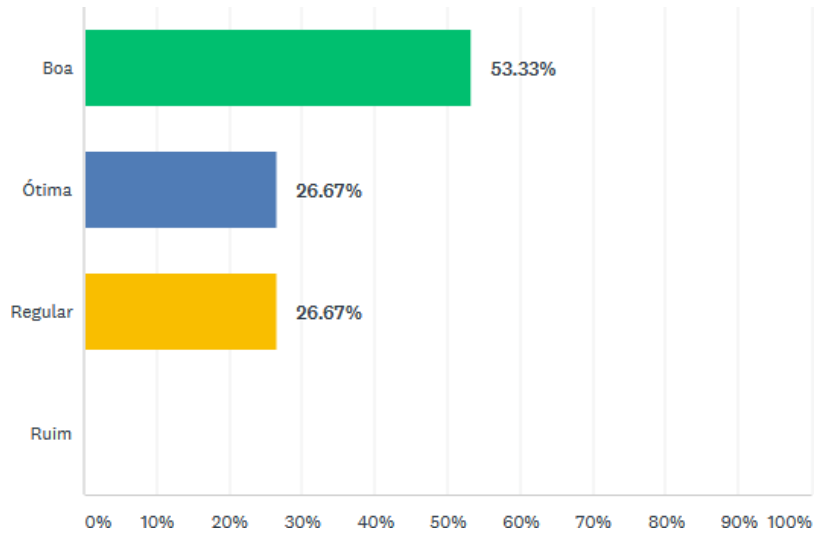


Fonte: Autora (2019)

Foi solicitado aos usuários, que classificassem a comunicação interna Escolar como: ótima, boa, regular ou ruim. Dos 15 entrevistados: 4 (26,67%) responderam que está ótima; (53,33%) julgaram como boa; 4 (26,67%) classificam como regular e nenhum avaliou como ruim (ver Figura 4.4).



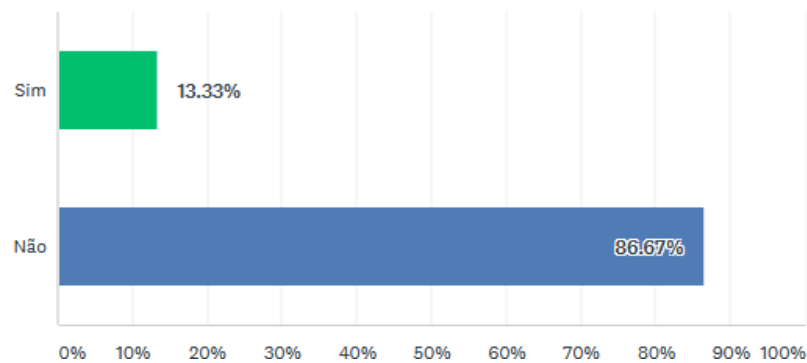
Figura 4.4- Classificação da comunicação interna



Fonte: Autora (2019)

Questionados sobre “Você acha que deveria ter apenas uma pessoa responsável pela comunicação interna Escolar?” Dos 15 entrevistados (são 20 funcionários na Escola que foram convidados a responder o questionário e 5 não responderam por razões que não foram questionadas), 13 (86,67%) dos respondentes avaliaram que não deve ter e 2 (13,33%) disseram que sim, deveria centralizar tudo numa só pessoa (ver Figura4.5).

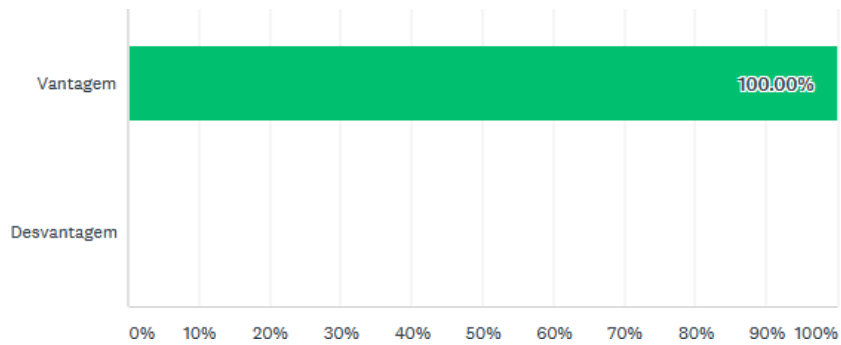
Figura 4.5- Responsável pela comunicação interna



Fonte: Autora (2019)

Em relação à utilização de Tecnologias digitais como meio de comunicação entre os setores da Escola, 100% dos 15 entrevistados classificam-na como vantajosa (ver Figura 4.6).

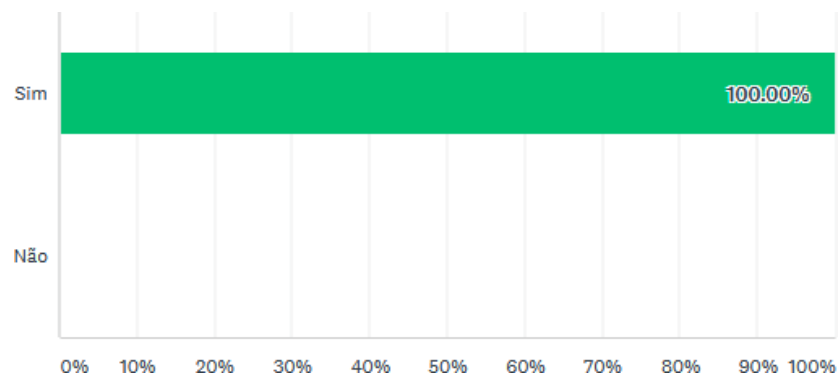
Figura 4.6 - TICs como vantagem na comunicação



Fonte: Autora (2019)

Sobre a importância da comunicação interna entre os setores da Escola, 100% responderam (15 entrevistados) que sim, ela é vantajosa (ver Figura 4.7).

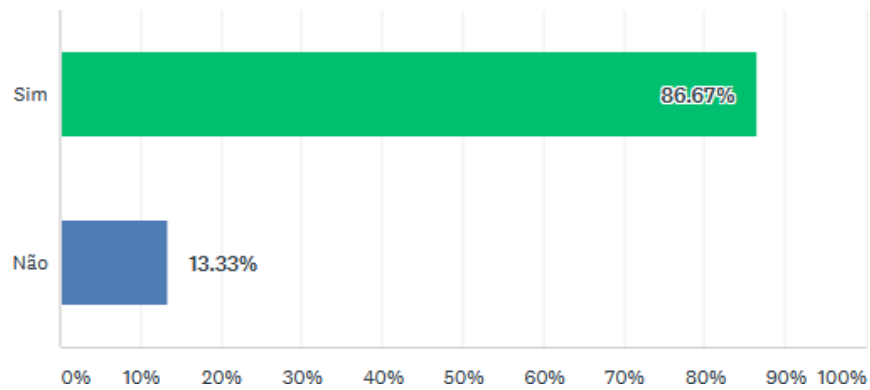
Figura 4.7 - Importância das TICs na comunicação



Fonte: Autora (2019)

Os funcionários foram questionados se o sistema de comunicação interna utilizado, ou seja, a mala direta melhorou a comunicação interna na Escola. Dos 15 entrevistados, 13 (86,67%) entenderam que houve melhora e 2 (13,33%) avaliaram que não houve melhora (Figura 4.8).

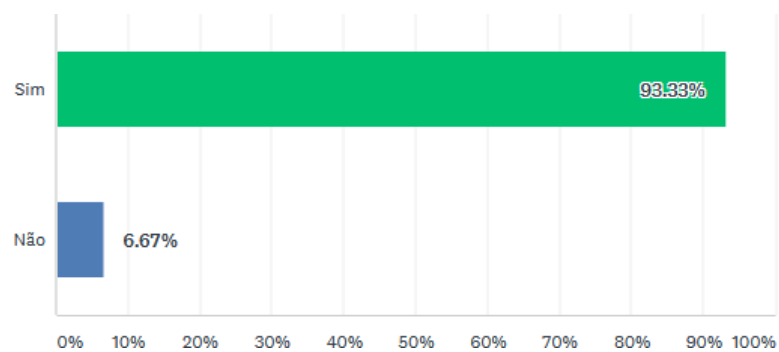
Figura 4.8- Melhora no sistema de comunicação interna



Fonte: Autora (2019)

Ainda questionados se os alunos costumam comunicar seus responsáveis sobre eventos escolares, 14 (93,33%) dos 15 entrevistados disseram que sim, os alunos comunicam e 1 (6,67%) disseram que os discentes não comunicam (ver Figura4.9).

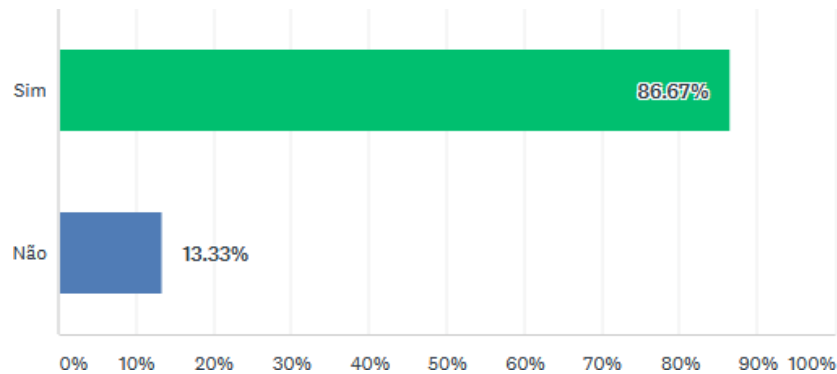
Figura 4.9 - Comunicação de eventos



Fonte: Autora (2019)

Por fim, os participantes do *survey* foram perguntados se entendiam que a forma de comunicação adotada, internamente pela Escola poderia ser usada para melhorar e otimizar a comunicação com os pais e/ou responsáveis pelos alunos. Dos 15 participantes, 13 avaliaram Sim (86,67%) e 2 avaliaram como Não (13,33%) (ver Figura 4.10).

Figura 4.10 - Otimização da comunicação com pais/responsáveis



Fonte: Autora (2019)

Em relação à equipe gestora e sua responsabilidade de comunicação e integração dos setores da escola, Oliveira (2012, p.26) destaca que a boa comunicação é fundamental para o andamento organizacional da escola. Sendo que segundo ela, “as escolas têm se amparado na aquisição e utilização das novas tecnologias para facilitar a comunicação interna e externa” e com isso, assegurar que os objetivos institucionais sejam compreendidos e aplicados pelos “agentes escolares”.

Essa afirmação aponta ao que os entrevistados mencionaram no estudo, que os canais de comunicação que aplicam as TICs favorecem a comunicação interna entre os setores da escola, classificando a mesma como boa predominantemente.

De acordo com Oliveira (2012), as escolas necessitam ter uma postura ativa em relação à comunicação das atividades a serem executadas pelos seus funcionários, professores e gestores, pois o processo que envolve a comunicação na escola envolve demanda social que influencia a comunidade escolar. Sendo assim, faz-se necessário que a comunicação e suas ferramentas agilizem a troca das informações de forma segura.

Ainda nesse sentido destaca a autora que:

A atividade de comunicação interna é um fator importante para o sucesso de qualquer tipo de organização e vem ocupando espaço cada vez mais relevante. Ela é fundamental para os resultados pretendidos, como já se transformou também em um fator humanizador das relações sociais, é uma ferramenta da gestão (OLIVEIRA, 2012, p.27).

Em relação ao envolvimento de uma só pessoa na comunicação interna ou envolver a todos, os participantes responderam ser fundamental o envolvimento de mais pessoas. Nesse

sentido, Oliveira (2012) comenta que para ter uma comunicação de valor é necessário o envolvimento de todos os públicos, incluindo pais e alunos, funcionários e familiares e demais públicos de interesse. Para tanto, isso requer inovação e criatividade. Desenvolver a mala direta oportunizou o envolvimento de todos da equipe gestora, funcionários, professores partilhando das informações e viabilizando a aplicação da nova ferramenta.

Diante disso, Moran (1995) coloca que “cada inovação tecnológica bem sucedida modifica os padrões de lidar com a realidade anterior, muda o patamar de exigências do uso”. Assim, a cada nova investida a escola se modela para algo novo, se renovando, se reinventando e se abrindo para alçar novos voos. Desta forma, as TICs oportunizam “um novo encantamento na escola”, fazendo com que a comunicação se amplie plenamente rompendo com dimensões superficiais ou alienantes.

Ainda de acordo com Moran (1999, p.3),

As mudanças na educação dependem também de termos administradores, diretores e coordenadores mais abertos, que entendam todas as dimensões que estão envolvidas no processo pedagógico, além das empresariais ligadas ao lucro; que apoiem os professores inovadores, que equilibrem o gerenciamento empresarial, tecnológico e o humano, contribuindo para que haja um ambiente de maior inovação, intercâmbio e comunicação.

Observa-se a relação comunicação interna e bom andamento das organizações, retoma a função da comunicação que é primordialmente administrativa, favorecendo que as pessoas cumpram com excelência suas atribuições. Mas também, a boa comunicação promove motivação, cooperação e satisfação, fazendo com que as pessoas sintam-se mais confiantes na sua função (CHIAVENATO, 1997, p.142-143). Compreende-se assim, o que Turqueti (2001) vem dizer, que as TICs como instrumento de mudança, não são um fim, mas um meio para favorecer o aporte das instituições, dentre elas as escolares oportunizando avanços em: estratégia, econômico-financeira (facilitando os processos, evitando retrabalhos), organizacional como um todo e avanço também em desenvolvimento, pois através de treinamento e desenvolvimento de pessoas todos crescem e são ampliados em seus horizontes. Comprovando assim, que as vantagens mensuradas pelos usuários vão além da facilidade e aplicabilidade que as TICs permitem, esses benefícios abrangem o bem-estar dos atores envolvidos.

## 5 CONCLUSÃO

Ao concluir esse trabalho compreende-se a importância das TICs no desenvolvimento das rotinas burocráticas na gestão escolar e a devida comunicação interna. Para evitar contratempos e perdas no desenvolvimento das tarefas rotineiras da equipe por conta da desinformação com relação a todos os acontecimentos a ela relacionados, criou-se, no contexto deste trabalho, uma mala direta, onde todos recebem todas as informações para um bom funcionamento da instituição escolar.

Através do desenvolvimento da mala direta e sua aplicação em uma escola de ensino fundamental pode-se vivenciar os conceitos demonstrados ao longo do curso, comprovando a apropriação das TICs no cotidiano da instituição escolar. Pretendeu-se com esse estudo orientar, centralizar e oportunizar o acesso dos usuários às TICs, sendo que praticamente todos as utilizam no seu cotidiano, mas na escola, na prática de suas atribuições, a forma de comunicação ainda era instável e improdutiva em muitas ocasiões, sendo utilizados grupo de *WhatsApp* que muitas vezes era referido pelos funcionários não ter sido visualizado. Assim, pode-se desenvolver um meio efetivo de diálogo e comunicação. Diante disso, evidenciam-se as vantagens do uso das TICs na comunicação interna aplicando a mala direta na escola em questão.

O desenvolvimento desse estudo oportunizou à comunidade acadêmica, aprofundar os estudos que versam sobre novos meios de comunicação interna escolar. Esse trabalho contribui para evidenciar que a boa comunicação atribuída às TICs dá aos seus usuários ganhos e vantagens que vão além da agilidade, elas oportunizam a comunidade escolar ser cidadã, criativa, democrática e ativa, criando seus caminhos e soluções para ser um espaço de constante aprendizado e construção de conhecimento conjunto.

Assim sendo desenvolver meios para aprimorar os processos internos dentro do ambiente escolar visa oportunizar melhores condições de trabalho para os funcionários e professores e assim agilizar a comunicação interna escolar. Entende-se também que esse formato de comunicação tem como vantagem em colocar a atenção em um canal desenvolvido exclusivamente para comunicação oficial interna da escola.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Maria Elizonete P. de; FORTES, Victória Corrêa. Análise do processo de comunicação interna: estudo de caso em uma organização pública federal em Boa Vista-RR. In: XII SEGeT Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 28 a 30 out. 2015.

CAMPOS, Maria Carolina. **Importância da Comunicação na Gestão do Trabalho Pedagógico**. Especialização em Coordenação Pedagógica, Setor de Educação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2016.

CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. São Paulo: Makron Books, 1997.

COULOURIS, George et al. **Sistemas Distribuídos: Conceitos e Projeto**. 5.ed. Porto Alegre: Bookman, 2013.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (orgs.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

GIL, A. C. **Metodologia do ensino superior**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A.Z.; MOSCAROLA, J. O método de pesquisa survey. In: Revista de Administração da USP/RAUSP, São Paulo, SP, v. 35, nr. 3, Jul-Set. 2000, p.105-112.

MACHADO, Felipe Nery Rodrigues; ABREU, Maurício Pereira de. **Projeto de Banco de Dados: uma visão prática**. 17.ed. São Paulo: Erica/Saraiva, 2012.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MORAN, José. Novas tecnologias e o reencantamento do mundo. In: Revista Tecnologia

Educacional. Rio de Janeiro, vol. 23, n.126, setembro-outubro 1995, p. 24-26. Disponível em: <[http://www.eca.usp.br/prof/moran/site/textos/tecnologias\\_eduacacao/novtec.pdf](http://www.eca.usp.br/prof/moran/site/textos/tecnologias_eduacacao/novtec.pdf)> Acesso em: 19abr.2019.

\_\_\_\_\_. O Uso das Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação na EAD - uma leitura crítica dos meios. Palestra proferida no evento "Programa TV Escola - Capacitação de Gerentes", realizado pela COPEAD/SEED/MEC em Belo Horizonte e Fortaleza, no ano de 1999. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/T6%20TextoMoran.pdf>> Acesso em: 19 abr. 2019.

PINSONNEAULT, A.; KRAEMER, K. Survey research methodology in management information systems: as assessment. Journal of Management Information Systems, Autumn, 1993.

OLIVEIRA, Carmen Regina Mohr de. **A Comunicação organizacional no processo de gestão escolar**. Especialização em Educação Profissional Integrada à Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2012.

ROCHA, T. **Mala Direta**. Universidade Aberta do Brasil, Especialização em Informática Instrumental para professores da educação básica, 2012.

\_\_\_\_\_. **OpenOffice.org 2.0 Writer**: completo e definitivo. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2006.

SOUZA, Vinicius Correa de; et al. Comunicação Organizacional no ambiente Escolar. XII Seget Simpósio de Excelência em Gestão em Tecnologia. 28, 29, 30 out. 2015. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/16322157.pdf>> Acesso em: 21 set.2018.

SURVEYMONKEY. Questionário. Disponível em: <<https://pt.surveymonkey.com/results/SM-ZMRTJK8GV/>> Acesso em: 12 abr. 2019.

TURQUETI, Adriana da Silva. Gestão da Comunicação Escolar: novos meios velhas práticas? **In**: Educação e Comunicações/nº 16, UNESP, 2001. Disponível em: <<http://26reuniao.anped.org.br/posteres/adrianasilvaturqueti.rtf>> Acesso em: 18 abr. 2019.

VALLE, Clarimar Almeida; SERRA, Maria José Moreira. **Usabilidade da Intranet como instrumento de comunicação interna**: o caso da Biblioteca Central da Universidade de Brasília. Monografia. Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE), da Universidade de Brasília-DF, 2006.



**APÊNDICE <QUESTIONÁRIO>****QUESTIONÁRIO**

1. Você acha que a Equipe Gestora é a principal responsável por garantir uma boa comunicação entre os setores da Escola?  
( )Sim ( )Não
2. O uso de recursos tecnológicos facilitam a comunicação entre os setores da Escola? ( )Sim ( )Não
3. Os canais de comunicação interna utilizados pela Equipe Gestora funcionam adequadamente?  
( )Sim ( )Não
4. Classifique a comunicação interna Escolar:  
( )Boa ( )Ótima ( )Regular ( )Ruim
5. Você acha que deveria ter apenas uma pessoa responsável pela comunicação interna Escolar?  
( )Sim ( )Não
6. Tecnologias digitais como meio de comunicação entre os setores da Escola é uma: ( )Vantagem ( )Desvantagem
7. Você considera importante a comunicação interna entre os setores da Escola? ( )Sim ( )Não
8. O sistema de comunicação interna utilizado, atualmente, melhorou a comunicação interna na Escola?  
( )Sim ( )Não
9. Os alunos costumam comunicar seus responsáveis sobre eventos escolares? ( )Sim ( )Não
10. Você acha que a forma de comunicação adotada, internamente, pela Escola poderia ser usada para melhorar e otimizar a comunicação com os pais e/ou responsáveis pelos alunos?  
( )Sim ( )Não