

Escola Ciranda Mágica: Ações de Relações Públicas para o Planejamento da comunicação Interna

Letícia Neto da SILVA¹
Manuela Rau de Almeida CALLOU²
Universidade Federal de Alagoas, Maceió, AL

Resumo

O propósito deste trabalho é conhecer o funcionamento da comunicação interna de uma empresa pequena, bem como, sua importância e contribuição dentro da organização. Para esta análise, observamos a escola Ciranda Mágica, por se tratar de uma pequena organização. Na escola, constatamos como ocorre a comunicação entre as colaboradoras e a gestora, o relacionamento entre elas e a cultura organizacional da instituição. Além do levantamento das informações e seu diagnóstico, nos propomos a elaborar um plano de comunicação interna que se alinhasse a cultura e otimizasse o relacionamento na organização. Além disso, temos a pretensão de diminuir as lacunas na comunicação e, conseqüentemente, reduzir os possíveis desentendimentos, fortalecendo os relacionamentos entre os públicos estratégicos, buscando o crescimento da instituição.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação; Cultura Organizacional; Escola; Relacionamento Interno; Relações Públicas.

Introdução

O presente trabalho foi desenvolvido pela aluna de graduação do curso de Relações Públicas, durante a disciplina de Endomarketing na Universidade Federal de Alagoas, com o intuito de conhecer a comunicação interna da organização e o modo em que ela acontece a partir da cultura organizacional, na oportunidade, se fez um levantamento da análise swot.

¹ Estudante de Graduação 8º. Semestre do Curso de Relações Públicas do COS-UFAL, email: leticia_divas@hotmail.com;

² Orientadora do trabalho. Professora do Curso de Relações Públicas do COS-UFAL, email: manu.callou30@gmail.com;

A escola Ciranda Mágica tem quatro anos de existência e surgiu através da formação em pedagogia e experiência profissional dos seus idealizadores, que enxergaram a abertura de mercado voltado à educação infantil na cidade de Messias, no ano de 2012. Esta organização iniciou-se com apenas os fundadores e o auxílio de parentes e amigos, mas a qualidade de ensino fez crescer o número de crianças matriculadas, sendo assim, a escola contratou colaboradores, a partir do ano de 2014. Os sócios criaram uma organização destinada à prestação de serviços na área do ensino. “Com vista em conquistar novos espaços e até para sobreviver, criam as mais diversas e inovadoras organizações. O segmento de serviço é um bom exemplo para a constatação de tal realidade”. (KUNSCH, 2013, p.19).

Este artigo tem como pretensão a criação de um plano de comunicação interna que facilite a emissão e recepção de informações entre a diretora da escola e as colaboradoras, bem como os demais públicos internos envolvidos, sendo eles: parentes e amigos, que contribuem com a escola por meio de serviços voluntários. Além do repasse de comunicados, o plano propõe ações que incentivam o engajamento, o reconhecimento do público interno, O fortalecimento da cultura e o relacionamento entre todos os participantes.

Relações Públicas e Comunicação Organizacional

As relações públicas são o campo da comunicação que trabalham os relacionamentos e interesses entre públicos e organizações. De acordo com Kunsch (2003), as relações públicas têm como objeto as organizações e seus públicos, promovendo e administrando relacionamentos e conflitos, usando estratégias de comunicação.

Independentemente do segmento de negócio e do tamanho, qualquer empresa pode e deve ter um profissional de relações públicas. "As relações públicas, como área profissional, se aplicam em qualquer tipo de organização." (KUNSCH, 2003, p. 90). Dessa maneira, as relações públicas são legitimamente aplicadas à microempresa, como é o caso da Ciranda Mágica.

Ela atua tanto na comunicação estratégica quanto nos relacionamentos para que a organização cresça através de planejamento, possibilitando a criação de uma imagem

positiva. Também contemplam as atividades do profissional de relações públicas evitar ou minimizar conflitos, obtendo como resultado aceitação social. O trabalho de um relações públicas é uma atividade que demanda um planejamento e execução das ações que, embora tenha um retorno pouco demorado aos gestores organizacionais, por que as ações são desenvolvidas em pequeno, médio e longo prazo e demanda uma alteração na rotina de trabalho.

Escola Ciranda Mágica

A Ciranda Mágica fica situada numa casa alugada no bairro Alto da Saudade, na cidade de Messias, Alagoas. Com quatro anos de funcionamento, direcionados à educação de crianças entre dois e cinco anos de idade, sob a direção de Janaína Feitoza e o apoio de quatro colaboradoras.

O colégio surge no final de 2012 com a criação da sociedade entre Janaina Feitoza e Alex Vieira. Os dois amigos possuem formação em Pedagogia e contam com anos de experiências ensinando, principalmente, nas escolas municipais da cidade de Messias, em Alagoas.

A instituição nasce quando Alex Vieira propõe a sua amiga Janaína Feitoza à abertura de uma escola voltada à educação infantil na cidade. A sócia abraça a ideia e no final do ano de 2012 dão início às atividades referentes à escola. Em 2013, o colégio inicia o ano letivo com uma quantidade de dez alunos e termina nesse mesmo ano com quinze crianças ao total. No entanto, ao final do período de aulas, o sócio rompe o vínculo com a organização, pois surgem para ele novas oportunidades profissionais, cabendo a responsabilidade de gerenciamento da escola à sua colega.

A instituição desempenhou seus trabalhos a princípio com apenas os sócios, mas com a ruptura da gestão, a direção do colégio sentiu a necessidade de contratar uma professora e uma auxiliar de sala para iniciar o ano letivo de 2014. Atualmente, o colégio executa suas atividades com a gestora que por sua vez é a proprietária, duas professoras e uma auxiliar de alunos, além dos voluntários que se dispõem a contribuir com a organização.

A Ciranda Mágica teve uma aceitação tão positiva perante a sociedade que no ano de 2015 a escola passou para um número de sessenta crianças matriculadas e por conta da demanda expandiu os turnos de funcionamento, sendo atualmente manhã e tarde.

Cultura Organizacional

Vivemos em sociedade e muitas das ações e ideologias praticadas e adquiridas pelos sujeitos são frutos da cultura em que eles são inseridos ou foram influenciados. Do mesmo modo, podemos enxergar as organizações, com seus hábitos, valores e crenças. "Esse fenômeno que agora é conhecido como cultura organizacional. As organizações são mini sociedades que têm os seus próprios padrões distintos de cultura." (MORGAN, 1996, p. 125).

As decisões na escola são tomadas a partir do interesse ou necessidade da gestora em que ela é a cabeça de toda a instituição e as professoras são os membros que compõe a organização. As colaboradoras veem na diretora um exemplo a ser seguido, no que diz respeito ao tratamento e a valorização dos trabalhos atribuídos a elas por parte da gestora do colégio. A diretora da escola é vista como um “herói” na instituição, pois, de acordo com Hofstede, os heróis são pessoas vivas ou mortas que em uma cultura, seus comportamentos servem de modelo para seus seguidores. (HOFSTEDE *apud* ALVES, 2006, p.22).

A cultura organizacional da Ciranda Mágica pode ser entendida como um ambiente harmônico de relacionamento entre os voluntários, colaboradores e gestão, baseado numa política de solidariedade e coletividade. Porém, não se pratica democracia em relação aos assuntos administrativos da instituição. "Muitas organizações têm cultura fragmentada deste tipo, em que as pessoas dizem uma coisa e fazem outra." (MORGAN, 1996, p. 126).

Embora a escola siga um modelo centralizado e pouco democrático na administração e tomada de decisões, tem como cultura o sentimento de cooperação das atividades coletivas. Além da responsabilidade de ensinar às professoras aquilo que a escola considera importante para o desempenho das atividades junto aos alunos, o que contribui com o engajamento e desenvolvimento profissional, em especial das professoras recém-

contratadas. Os ensinamentos são realizados pela gestora que explica a forma como criar e desenvolver as atividades, brincadeiras e canções para as crianças.

Dessa forma, o ensino e a cooperação são os valores primordiais da escola no que diz respeito à padronização das atividades, dos trabalhos coletivos e do desenvolvimento profissional das professoras. Sobre os valores, Hofstede fala que eles representam o nível mais profundo da cultura e são inconscientes, na maioria das vezes. (HOFSTEDÉ *apud* ALVES, 2006, p.22).

Comunicação Interna

A comunicação interna entre a gestora e as colaboradoras acontece por meio de conversas informais, reuniões semestrais e avisos verbais ou escritos no quadro de giz dos alunos. Os informes são emitidos pela diretora da escola e repassados para as colaboradoras. Caso seja necessário, as próprias colaboradoras repassam as informações da diretora para as demais parceiras de trabalho. E isso tende a acontecer quando a gestora precisa se ausentar e não consegue avisar as colaboradoras dos dois turnos.

Se for necessária a presença ou contribuição de trabalho de algum voluntário, a gestora da escola entra em contato com (a) ou (as) pessoas requisitadas, por telefone ou presencialmente. O contato pessoal ou via telefônico são os únicos meios de comunicação que a escola utiliza para manter relação com o voluntariado, sendo assim, uma comunicação esporádica e pouco proveitosa para enrijecer os laços entre os voluntários e a escola. Tendo em vista que, os voluntários desenvolvem trabalhos, como: auxiliar de disciplinas e sala, recreadores, porteiros e serviços eventuais dentro da escola, como a pintura da fachada do colégio. A pouca interatividade entre a instituição e os voluntários, podem causar grandes prejuízos à organização.

Kunsch (2003) argumenta que a comunicação interna é um setor planejado, com objetivos bem definidos, para viabilizar toda a interação possível entre os colaboradores e a organização, usando ferramentas para atingir os públicos.

Na organização pesquisada, a comunicação interna parece não estar acontecendo de forma planejada e eficiente, já que os canais de comunicação interna acontecem por meio da linguagem verbal, ou seja, por recados, conversas e sem a preocupação de utilizá-la como ferramenta estratégica para fortalecer a organização. Kunsch descreve ferramentas para comunicação interna que resulta em participação efetiva e engajamento dos colaboradores.

Uma comunicação interna participativa, por meio de todo instrumental disponível (murais, caixas de sugestões, boletins, terminais de computador, intranet, rádio, teatro, etc.), envolverá o empregado nos assuntos da organização e nos fatos que estão ocorrendo no país e no mundo. (KUNSCH, 2003, p. 159).

No decorrer deste trabalho nós iremos propor algumas ferramentas para fomentar a comunicação interna da organização, com ganhos para a gestão organizacional e para as trabalhadoras. Para observarmos o valor da comunicação interna, Kunsch (2003) ressalta que a importância reside, sobretudo, nas possibilidades que ela oferece de estímulo ao diálogo e à troca de informações entre a gestão executiva e a base operacional, na busca da qualidade total dos produtos ou serviços e do cumprimento da missão de qualquer organização.

Deste modo, a comunicação interna vai além da necessidade de avisos e informes. Através do seu planejamento e utilização de ferramentas, a organização constrói um verdadeiro diálogo com seus colaboradores, que deixam de ser meros ouvintes da gestão e passam a ser sujeitos participantes no seu ambiente de trabalho. A organização ganha colaboradores comprometidos com os pilares, interesses e desafios da organização.

Metodologia

Este trabalho foi realizado por meio de pesquisa de campo à escola Ciranda Mágica, durante os horários de funcionamento, com e sem a presença da diretora da instituição, no mês de novembro de 2015. Nas visitas, conhecemos as dependências da escola, vimos à

execução dos trabalhos desenvolvidos para as crianças e observamos a relação do público interno.

O objetivo desse trabalho foi descobrir os pontos a seguir e a partir deles construir ferramentas de comunicação interna para ampliar o diálogo e participação entre a gestão e seus públicos internos, para que, juntos alcancem os objetivos de ambas as partes.

Relacionamento

Pesquisa qualitativa realizada com a gestora e com duas professoras, para obtenção de informações referente ao relacionamento entre as colaboradoras, bem como a relação da gestora com as funcionárias, conhecer como acontece a interação entre a gestão e os voluntários - parentes e amigos, assim como entre colaboradoras e voluntariados. Esta pesquisa foi realizada através de entrevistas, para entender mais profundamente a visão entre os membros e a direção da escola.

Cultura Organizacional

Também através da pesquisa qualitativa, das conversas informais e observações, nos propusemos a identificar a cultura da organização e se esta possui subculturas. Utilizando as respostas das conversas e das entrevistas da gestora e das colaboradoras, comparando seus dados para a constatação do tipo de cultura da organização.

Comunicação Interna

Na pesquisa, foram destinadas perguntas com a intenção de tomar conhecimento sobre o funcionamento da comunicação entre as colaboradoras, da mesma forma que questionava como ocorre a comunicação entre a gestão e as funcionárias, identificando as ferramentas de comunicação utilizadas para o público interno e qual o objetivo da comunicação interna na escola.

Todas as pesquisas e conversas informais foram feitas individualmente e nenhum participante da escola foi identificado, nem tiveram contato com as respostas uns dos outros. Não foi possível realizar a pesquisa com os voluntários, pois não os encontramos na instituição. Todas as informações sobre relacionamento, hábitos na organização e formas de comunicação relacionadas a eles foram obtidas por meio da gestora.

*Swot*³

Para elaborarmos ferramentas de comunicação interna se faz necessário um levantamento de aspectos que compõe a organização e que fazem parte de uma análise institucional, são eles: pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades, conhecidas como análise Swot (sigla inglesa que significa forças, fraquezas, oportunidades e ameaças).

A Ciranda Mágica apresenta como pontos positivos o preço acessível, fazendo com que o número de alunos aumente e conseqüentemente, a contratação de novas colaboradoras. A facilidade de acesso à proprietária da escola tanto por parte dos pais dos alunos quanto pelas funcionárias, é um dado significativo. Outro ponto importante é o reconhecimento do trabalho de cada colaboradora e voluntário por parte da gestora da instituição.

A organização traz como aspecto negativo o espaço pequeno da escola, assim como, a falta de registro da instituição nos órgãos competentes e a centralização das atividades administrativas e decisórias do colégio.

A escola apresenta o acúmulo de responsabilidade e tarefas destinadas à gestora como ameaças, pois ela não conta com uma coordenação ou comissão para discutir e planejar as decisões para a organização, ficando esse poder apenas nas mãos da proprietária do colégio.

³ Swot- sigla dos termos ingleses Strengths (forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças) o swot é uma metodologia bastante comum no ambiente empresarial.

Observamos a descentralização de decisões como oportunidade para o crescimento da escola, e o alívio da sobrecarga da gestora. Dessa forma, a organização construiria uma direção participativa, com interesses e responsabilidades compartilhadas.

Plano de Comunicação Interna

A partir das informações repassadas no decorrer desse trabalho, propomos essas ações para fortalecer a comunicação interna do colégio Ciranda Mágica.

Nosso Cantinho

Reservar um espaço nas dependências da escola para criar a sala das professoras. Local onde seriam feitas as reuniões e que as colaboradoras pudessem guardar seus objetos, preparar suas atividades, descansar, tornando-se um espaço de convivência. O recurso necessário para a ação seria um remanejamento da logística da escola.

Nossos Recados

Criar um jornal mural onde podem ser fixados recados, avisos ou notícias que contribua com o desempenho da escola e das professoras e auxiliares. Notas de agradecimentos ou destaque a algum trabalho desenvolvido. Para o funcionamento deste jornal se faz necessário a utilização de um quadro fixado na sala das professoras ou em outro local com facilidade de acesso e visibilidade.

CM Mídias

A proposta é a criação de grupos em redes sociais como Facebook - através de um grupo fechado, onde só teriam acesso os membros da escola - e Whatsapp com o público interno da organização e com os voluntários. A intenção é a agilidade de emissão e

recebimento de informação. A facilidade desta ação é o uso de aparelhos eletrônicos por meio dos envolvidos.

Nosso Encontro

Reuniões mensais com as colaboradoras do colégio e encontros com os voluntários quando for necessário. Para tanto, utilizar materiais de apoio para sua realização.

Parabéns Pra Você

São comemorações dos aniversariantes do mês com colaboradoras e voluntários, além de celebrar o dia dos professores e voluntariado. Na ocasião, podem ser distribuídos brindes, passeios ou confraternizações.

O Dia Da Ciranda

Comemorar o aniversário da escola e premiar as melhores ideias e contribuições por parte do público interno e voluntários para o crescimento do colégio. O dia da Ciranda deve ser realizado no aniversário da escola e por este motivo recebe este nome, pois foi retirado da nomenclatura da escola "Ciranda Mágica".

Avaliação

Todas as ações serão observadas a partir de um período de implantações e adequações no planejamento que se façam necessárias.

A avaliação das ações será realizada pela utilização do método empírico para obtenção dos resultados, observando os programas na prática. "Este, no entanto, é o método tradicional, o método empírico, o método intuitivo de avaliação de resultados de um

programa aplicado tecnicamente." (ALBUQUERQUE, 1983, p. 64.) Além disso, também serão avaliadas as atividades através de meios de apurações técnicas. De acordo com Albuquerque (1983) as avaliações em Relações Públicas podem ser quantificadas através de pesquisas de campo, relatórios e investigações internas.

No colégio, as apurações de resultados de campanha utilizarão técnicas empíricas e de amostragem, sendo elas: por meio de conversas com os públicos envolvidos, durante as reuniões e por intermédio de pesquisas de opinião com os colaboradores e voluntários.

Considerações Finais

No decorrer deste trabalho conhecemos a origem, o funcionamento, a cultura a comunicação e o relacionamento do público interno do colégio Ciranda Mágica. Baseados nesses aspectos que constituem a organização, criamos um plano de ações comunicacionais para ser desenvolvido no decorrer do ano de 2016, com o objetivo de aprimorar a comunicação entre a gestão, colaboradoras e voluntários, além de, fortalecer a relação entre eles.

Outra importância significativa é a criação de uma gestão participativa, realizada através das ferramentas de comunicação. Esta relevância é aliada ao valor da instituição que tem como alicerce a colaboração e solidariedade para a execução dos trabalhos desenvolvidos na escola.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Adão Eunes. **Planejamento das relações públicas**. 2 ed. Porto Alegre: Sulinas, 1983.

ALVES, Vinicius de Oliveira. Cooppead. **O impacto da cultura organizacional no processo de inteligência competitiva: caso numa empresa do setor de energia**. 2006. Disponível em <http://www.coppead.ufrj.br/upload/publicacoes/Vinicius_Alves.pdf>. Acessado em -28 maio 2016.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

MORGAN, Gareth. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996.