O status da comunicação na FATEC-SO (Sob a ótica da Administração Estratégica no âmbito das PME's)

Prof. Iberê Luis Martins, MsC

Pesquisa de RJI

Triênio 2014-2017

Faculdade de Tecnologia de Sorocaba

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza

1. Resumo

A Faculdade de Tecnologia de Sorocaba - Fatec-SO tinha aproximadamente 146 professores e 78 funcionários em 2015 caracterizando-se como uma empresa media conforme estudo dos critérios que serão apresentados neste trabalho. A comunicação de uma empresa de médio porte já se torna muito importante para a administração da mesma e para conseguir transmitir adequadamente suas mensagens e seus procedimentos, estabelecendo uma relação profícua com seus clientes que no caso são seus alunos. Esta Monografia levanta os pontos que os clientes detectaram no sistema de comunicação da FATEC-SO, pela aplicação de metodologia que envolve diversas etapas, procedimentos, instrumentos, resultados, conclusões e recomendações de novos trabalhos. As melhorias recomendadas poderão ser introduzidas pela administração: diretoria e coordenadorias, através de melhoramento contínuo e os clientes (alunos) devem ser atendidos, pois o envolvimento ativo do corpo discente foi real.

2. Palavras Chaves

Administração Estratégica, Expectativas, Fatec, Comunicação

Índice

	Pagina
Resumo	2
Palavras Chaves	2
Contextualização do Projeto	4
Comunicação na Fatec-SO: conceitos da Administração estratégica	11
Participação de discentes	13
Analise dos dados atualmente disponíveis WEBSAI	14
Escolha da partição	15
Resumo dos resultados da pesquisa	16
Conclusão	26
Resultados	27
Bibliografia	28

3. Contextualização do Projeto

3.1. Definição de PME

Esta pesquisa foi desenvolvida em diversas de suas fases paralelamente a pesquisa A Administração Estratégica no âmbito das PME's, enfocada na Expectativas dos Discentes (RJI 2010-2014), de forma que alguns dos critérios foram iguais. Dessa forma critérios e procedimentos que apareceram na pesquisa anterior foram igualmente usados nesta. Procuramos então simplificar e reduzir os textos e consequentemente as analises, mas parte das mesmas aparecem novamente neste trabalho para melhor entendimento do mesmo.

Em particular, as diversas definições de PME foram detalhadamente analisadas na monografia Expectativas dos Discentes, entretanto seria muito ruim referir-se a monografia já citada sem apresentar pelo menos um breve relato dos critérios de definição de PME neste trabalho, pois tornaria o entendimento deste muito inadequado. Pelo posto uma breve citação das definições e apresentada a seguir (semelhante atitude foi aplicado em outros tópicos para facilitar o entendimento).

PME significa, segundo a Wikipédia, Pequena e Média Empresa.. Em língua inglesa a sigla ë SME.

Diferentes países definem as PME de forma diferente.

As definições de PME variam de região para região e analisamos várias delas dentre as quais citamos:

A. A Comunidade Europeia (EU) tinha uma definição estabelecida em 1996 e que foi alterada em 1/1/2005.

Atualmente as pequenas empresas são definidas como empresas que empregam menos de 50 pessoas e cujo volume de negócios anual ou balanço total anual não ultrapassar 10 milhões de euros.

Os parâmetros da EU são:

Quadro 1: Journal of the European Union

Empresa categoria	*Unidade de Trabalho Anual (UTA)*	*Volume de negócios*	*total do balanço anual*
medias	< 250	< €50 milhão (em1996 € 40 milhão)	< €43 milhão (em 1996 € 27 milhão)
pequenas	< 50	< €10 milhão (em 1996 € 7 milhão)	< €10 milhão (em 1996 €5 milhão
Micro	< 10	< €2 milhão *(anteriormente não definido)*	< €2 milhão *(anteriormente não definido)*

Asim na União Europeia, a Fatec-SO pode ser qualificada como PME.

B. Em Taiwan, conforme Moeasmea.gov, a definição de PME (SME) é:

> A SME refere-se a uma empresa que tenha concluído o registro da empresa ou registro de empresas, nos termos das exigências da lei, e que está de acordo com os seguintes critérios: As organizações de agricultura, silvicultura e pesca, água, eletricidade e gás, comércio, transporte, armazenagem e comunicações, finanças, seguros e imobiliário, serviços industriais e comerciais ou

indústrias de serviços sociais e pessoais, com a receita de vendas de NT $ 100 milhões (EUA 3.030.000,00) ou menos no ano anterior.

C. No Canadá, conforme sbinfocanada, SME é definida conforme o órgão que realiza a análise das pequenas e médias empresas.

No entanto, o que exatamente é uma PME ou pequenas e médias empresas depende de quem está fazendo a definição. A Indústria Canadense usa o termo SME para se referir às PME, para as empresas com menos de 500 funcionários, enquanto classificam as empresas com 500 ou mais empregados como empresas "grandes".

No seu programa de investigação em curso, que recolhe dados sobre as PME no Canadá, o órgão de Estatísticas do Canadá define uma PME como qualquer estabelecimento comercial com 0 a 499 trabalhadores e menos de US $ 50 milhões em receita bruta.

Pelos critérios canadenses a FATEC-SO e uma empresa media.

D. Não parece haver qualquer definição padrão das PME nos EUA

E. Vale uma reedição mais completa dos critérios brasileiros por razoes obvias. No Brasil as classificações do porte das empresas variam de acordo com o setor de atuação no mercado. As classificações atribuídas pelo SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e

Pequenas Empresas), segundo o número de trabalhadores empregados, são as seguintes:

INDÚSTRIA

- Microempresa - até 19 empregados
- Pequena Empresa - de 20 a 99 empregados
- Média Empresa - de 100 a 499 empregados
- Grande Empresa - mais de 500 empregados

COMÉRCIO E SERVIÇOS

- Microempresa - até 9 empregados
- Pequena Empresa - de 10 a 49 empregados
- Média Empresa - de 50 a 99 empregados
- Grande Empresa - mais de 100 empregados

No Brasil temos que:

- Uma empresa de médio porte, no Brasil, segundo o IBGE, é caracterizada pela quantidade de funcionários que ela possui. Se for indústria, é considerada como média, empresas com 100 a 499 empregados.
- Estes critérios não possuem fundamentação legal.

Conforme o IBGE, não há unanimidade sobre a delimitação do segmento das micro e pequenas empresas. Observa-se, na prática, uma variedade de critérios para a sua dentição, tanto por parte da legislação específica, como por parte de instituições financeiras oficiais e órgãos representativos do setor,

ora baseando-se no valor do faturamento, ora no número de pessoas ocupadas, ora em ambos A utilização de conceitos heterogêneos decorre do fato de que a finalidade e os objetivos das instituições que promovem seu enquadramento são distintos (regulamentação, crédito, estudos, etc.). O Quadro 1 sintetiza os critérios adotados para enquadramento de micro e pequenas empresas no Brasil. O critério de classificação das MPE's por número de pessoas ocupadas não leva em conta as diferenças entre atividades com processos produtivos distintos, uso intensivo de tecnologia da informação (Internet, e-commerce, etc.) e/ou forte presença de mão de obra qualificada, podendo ocorrer em algumas atividades a realização de alto volume de negócios com utilização de mão de obra pouco numerosa, como é o caso do comércio atacadista, das atividades de informática e dos serviços técnico-profissionais prestados às empresas (atividades jurídicas, de contabilidade, consultoria empresarial, etc.).(IBGE)

Quadro 2 - Definição de micro e pequenas empresas (fonte SEBRAE)

Critérios de enquadramento	***Valor de receita***	***Nº de pessoas ocupadas***
Lei nº 9.841 de 05/10/1999 Microempresa Empresas de pequeno porte	Até 244 mil reais De 244 mil reais a 1,2 milhões de reais	
SEBRAE Microempresa Empresas de pequeno porte		até 9 de 10 a 49
BNDES Microempresa Empresas de pequeno porte	Até 400 mil dólares (cerca de 940 mil reais) De 400 mil dólares a 3,5 milhões de dólares	

Pelos critérios brasileiros a FATEC-SO e uma empresa media.

3.2. Fatec como PME

Ipsis verbis a monografia anterior, a Faculdade de Tecnologia de Sorocaba - Fatec-SO tinha em 2015 aproximadamente 146 professores e 78 funcionários.

Grande parte dos professores atuam em regime de dedicação parcial e podemos estimar que se cada professor estivesse em dedicação completa bastariam cerca de 52 professores para ministrarem as aulas disponíveis.

Portanto, temos um contingente de colaboradores de cerca de 200 pessoas o que caracteriza a organização como uma empresa média.

Por outro lado, como temos cerca de 3000 alunos cujo custo médio é de cerca de R$ 6.000,00 ao ano por aluno, se fizermos uma projeção do custo por aluno acrescido de um virtual retorno teríamos um virtual faturamento de cerca de R$18.000.000,00.

Com esse faturamento virtual estaríamos um pouco acima do limite superior sugerido pelo BNDES que é de 3,5 milhões de dólares (cerca de R$8.000.000,00), mas muito abaixo se comparado aos parâmetros internacionais, pelo que podemos facilmente caracterizar a Fatec-SO como uma média empresa.

4. Comunicação na Fatec-SO: conceitos da Administração estratégica

Comunicação é o processo interativo e de entendimento, assimilação e operacionalização de uma mensagem entre o emissor e o receptor por um canal em determinado momento e visando a um objetivo específico. Participação é o estilo administrativo que consolida a democratização de propostas de decisão para os diversos níveis hierárquicos da empresa, com o consequente comprometimento pelos resultados. "A Comunicação Empresarial (Organizacional, Corporativa ou Institucional) compreende um conjunto complexo de atividades, ações, estratégias, produtos e processos desenvolvidos para reforçar a imagem de uma empresa ou entidade (sindicato, órgãos governamentais, ONGs, associações, universidades etc.) junto aos seus públicos de interesse (consumidores, empregados, formadores de opinião, classe política ou empresarial, acionistas, comunidade acadêmica ou financeira, jornalistas etc.) ou junto à opinião pública". (BUENO, 2009). BUENO, Wilson. Comunicação empresarial e o processo de gestão. Disponível em www.comunicacaoempresarial.com.br. Acesso em 13 de março de 2009.

Trata-se aqui, então, de um desafio de gestão, mais do que apenas de um plano de comunicação. A maior parte dos planejamentos estratégicos fracassa justamente por ignorar esse desafio. O método proposto para gerenciar o Plano de Comunicação aqui apresentado é o PDCA (planejar, executar, monitorar e corrigir), que contempla as quatro etapas já mencionadas.

Na tentativa de entender a efetividade e a importância da comunicação nos departamentos ligados à Arquidiocese de Belo Horizonte (APÊNDICE A), abrangendo visões e práticas diferentes, partiu-se para um estudo pressupondo que a comunicação é um meio efetivo quando utilizada adequadamente. Os roteiros de entrevistas realizados com os setores ligados à Arquidiocese de Belo Horizonte, tiveram por objetivo identificar se existe efetividade e quais são os meios de comunicação utilizados pela instituição. Foram entrevistados os padres, que são os administradores responsáveis das três Paróquias: Menino de Jesus, Santo Antônio e São Bento, possibilitando uma melhor visão da relação

com a Arquidiocese de Belo Horizonte e com as comunidades paroquianas. Com a apuração das respostas do questionário foi possível verificar a utilização da comunicação como estratégia capaz de gerar mensagens eficiente e eficaz para a sua comunidade

5. Participação de discentes

Logicamente que o envolvimento do corpo discente tem que ser ativo, para atingirmos o objetivo proposto.

Assim sendo, optamos que os alunos tivessem oportunidade de expressar seus sentimentos e sua opinião.

Inicialmente os alunos foram orientados sobre como seria a participação, orientados a serem o mais sincero possível. Além disso, esclarecemos que a privacidade seria rigorosa, e que a identificação de cada questionário não seria permitida.

Posteriormente foram aplicados os formulários com as questões selecionadas e o recolhimento dos mesmos foi realizado de forma rigorosamente anônima.

Após a aplicação foi dado retorno aos alunos com os devidos agradecimentos pela colaboração e quando os dados foram tabulados novamente foram informados e disponibilizados aos participantes os resultados.

Dessa forma, a participação não foi meramente a citação de conceitos referentes ao trabalho, mas sim a participação de forma efetiva.

6. Análise dos dados atualmente disponíveis WEBSAI

Tal como na pesquisa sobre expectativas dos alunos apresentado em outra monografia, O Sistema WEBSAI do CEETEPS aplica anualmente uma pesquisa aos colaboradores e alunos da FATEC-SO, não atende aos requisitos e anseio de conhecimento objetivados por esta pesquisa.

Analisamos os formulários e os resultados do Sistema WEBSAI do CEETEPS e optamos pela aplicação de um conjunto de questões específicas que nos levassem aos objetivos propostos pois pela nossa análise o Sistema WEBSAI do CEETEPS não atendia nossos objetivos nos seguintes pontos:

- ✓ O Sistema WEBSAI do CEETEPS é aplicado a todos alunos independentemente do período letivo em que se encontram.
- ✓ No Sistema WEBSAI do CEETEPS os resultados são tabulados por curso englobando diversas faculdades, não permitindo a segregação por amostra específica que atendesse aos objetivos propostos.
- ✓ As questões do Sistema WEBSAI do CEETEPS são mais gerais e não atendiam as especificidades buscadas.

7. Escolha da partição

Assim como a escolha das questões, semelhante ao ocorrido na pesquisa sobre as expectativas dos alunos, a escolha da amostra a ser pesquisada foi objeto de consenso entre este professor, o chefe do Departamento de Projetos da FATEC-SO e outros professores, principalmente aqueles que ministram as disciplinas de semestres de final de curso.

A decisão recaiu sobre os alunos do 6º semestre do Curso de Projetos, tanto do curso do período diurno como do noturno pelas razões (entre outras) que seguem:

- ✓ Os alunos do 6º semestre em geral são mais maduros intelectualmente e emocionalmente que os alunos dos semestres anteriores
- ✓ Esses alunos já passaram pelas disciplinas anteriores e têm um conhecimento maior sobre a faculdade, seus pontos fortes e seus pontos fracos, se comparado a alunos de semestres anteriores.
- ✓ O Curso de Projetos tem gerado formandos que são altamente valorizados pelo mercado de trabalho, com altíssima empregabilidade, e o Curso de Projetos tem tido grande procura no vestibular com índices de candidatos / vagas, índices esses dos maiores do CEETEPS ao longo dos últimos (muitos) anos.
- ✓ Mesmo tendo um número de alunos menor no curso do período diurno, a amostra mostrou ser adequada.

8. Resumo dos resultados da pesquisa

Foi aplicado aos alunos do 6º semestre dos Cursos de Projeto da FATEC-SO o formulário a seguir:

PESQUISA COMUNICAÇÃO			
AS QUESTÕES 5, 6, 7, 8 PODEM TER ATÉ 2 RESPOSTAS			
1	**Qual o seu sexo?**		
		masculino	
		feminino	
2	**Qual o período do seu curso?**		
		diurno	
		noturno	
3	**Qual sua faixa etária?**		
		20 a 24 anos	
		25 a 30 anos	
		30 a 35 anos	
		35 a 40 anos	
		40 a 50 anos	
		mais de 50 anos	
4	**Qual sua atividade profissional?**		
		estagiário na área	
		estagiário em outra área	
		colaborador de empresa privada na área	
		colaborador de empresa pública na área	
		colaborador de empresa privada em outra área	
		colaborador de empresa pública em outra área	
		autônomo na área	
		autônomo em outra área	
		só estuda	

5	**Quando você precisa de informações regimentais e/ou acadêmicas qual meio você consulta?**

		mural	
		folhetos	
		cartazes	
		site	
		funcionários	
		colegas de turma	
		outro	
6	**A comunicação dos meios institucionais (murais, folhetos, cartazes, site, funcionários) é na sua opinião?**		
		muito boa e completa	
		Boa, mas deixa a desejar em alguns aspectos	
		rara	
		Incompleta ou não abrangente	
		confusa ou extensa	
		outra	
7	**Qual a frequência em que você procura por tais informações?**		
		diária	
		semanal	
		mensal	
		semestral	
		pontual no início do semestre	
		raramente	
8	**Qual o meio institucional que você gostaria fosse mais eficaz?**		
		mural	
		folhetos	
		cartazes	
		site	
		funcionários	
		outro	

Responderam o questionário um total de 42 alunos, sendo 8 alunos matriculados no período diurno e 34 alunos matriculados no período noturno.

As respostas apostas nos formulários foram condensadas em uma planilha e seus resultados estão explícitos nas figuras a seguir. Deve-se ater ao fato que algumas perguntas poderiam ter 1 ou2 ou 3 respostas conforme mostrados nos resultados.

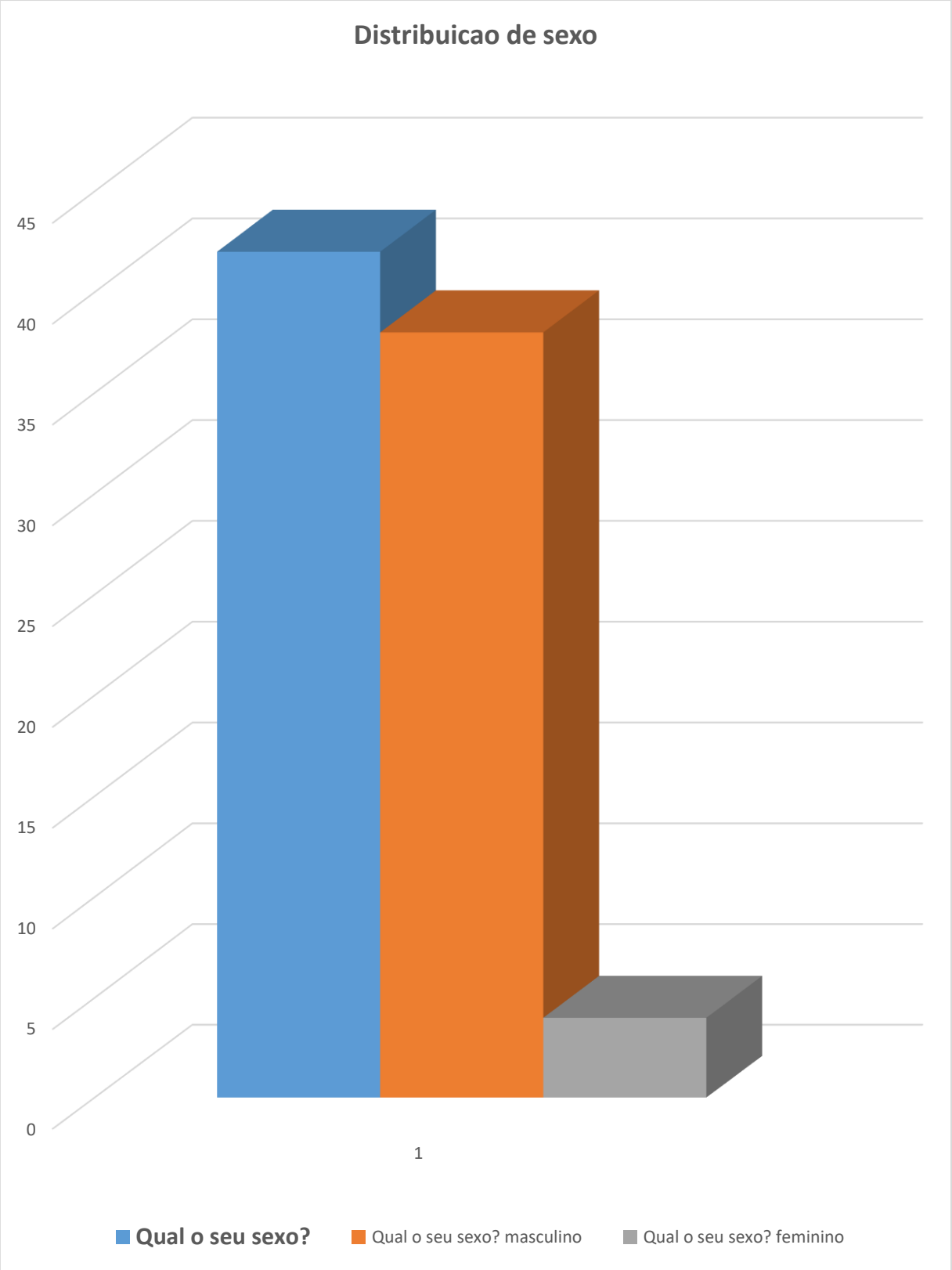

Figura 1: Distribuição de sexo

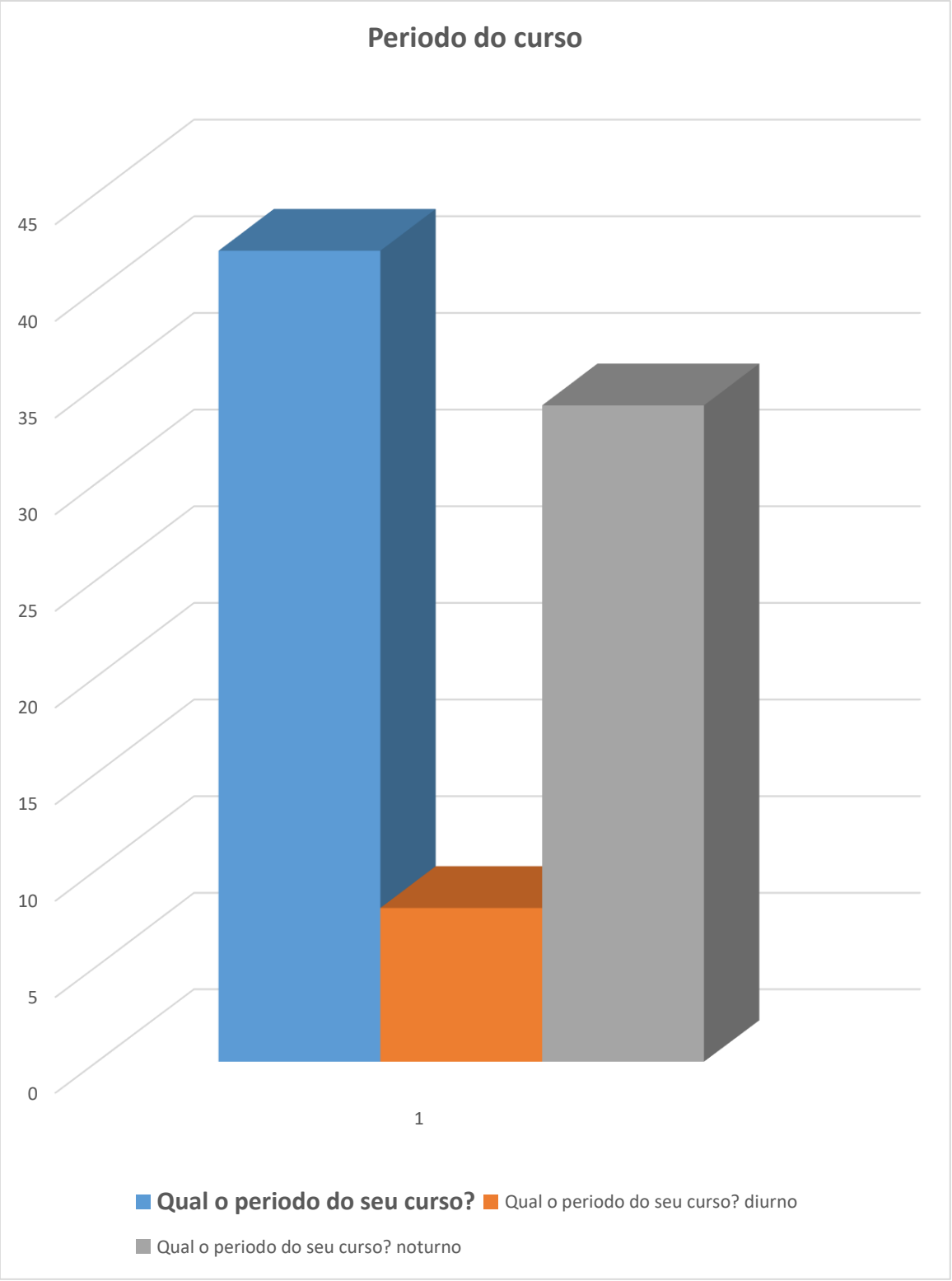

Figura 2: Distribuição de período

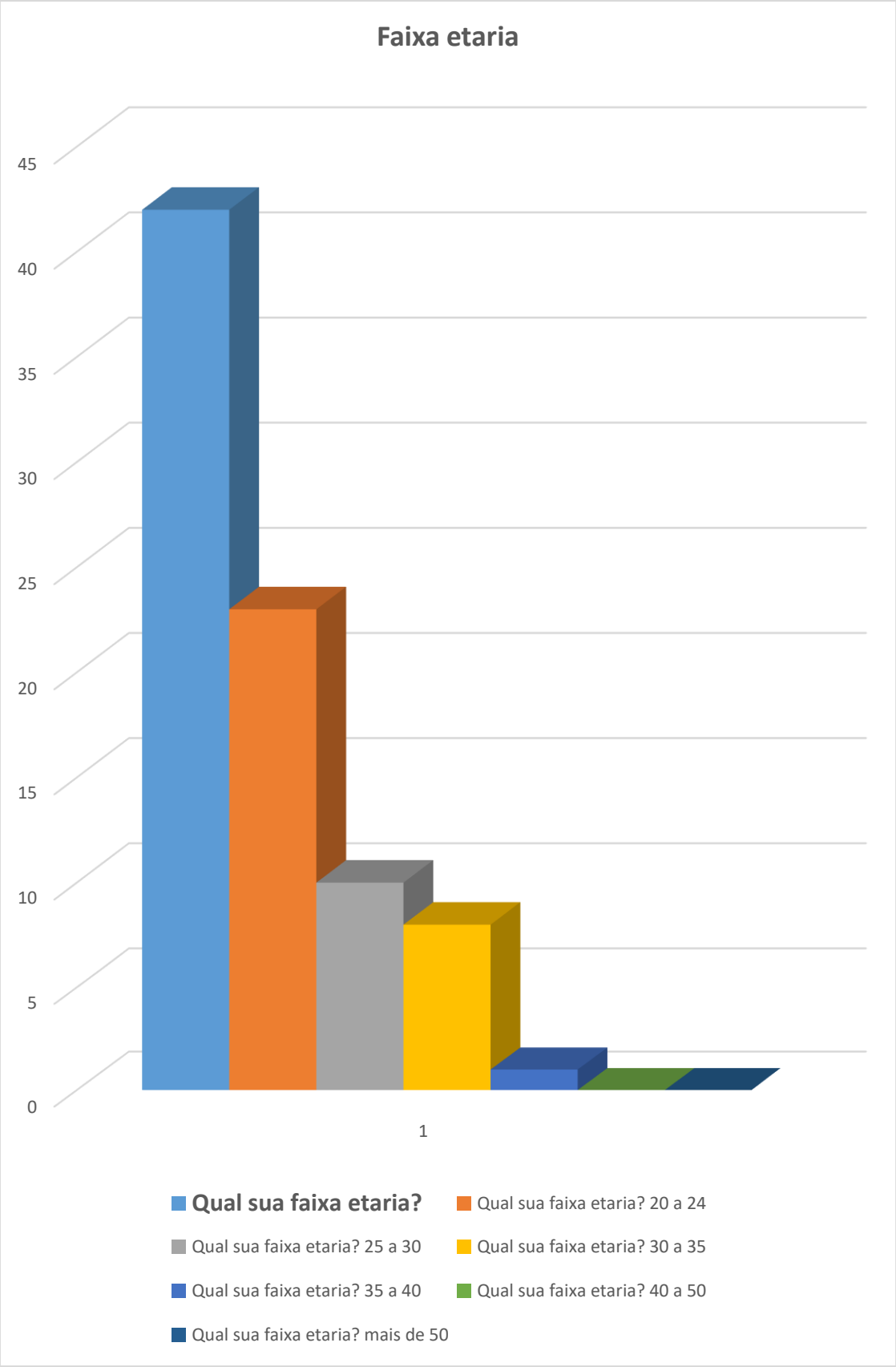

Figura 3: Distribuição de faixa etária

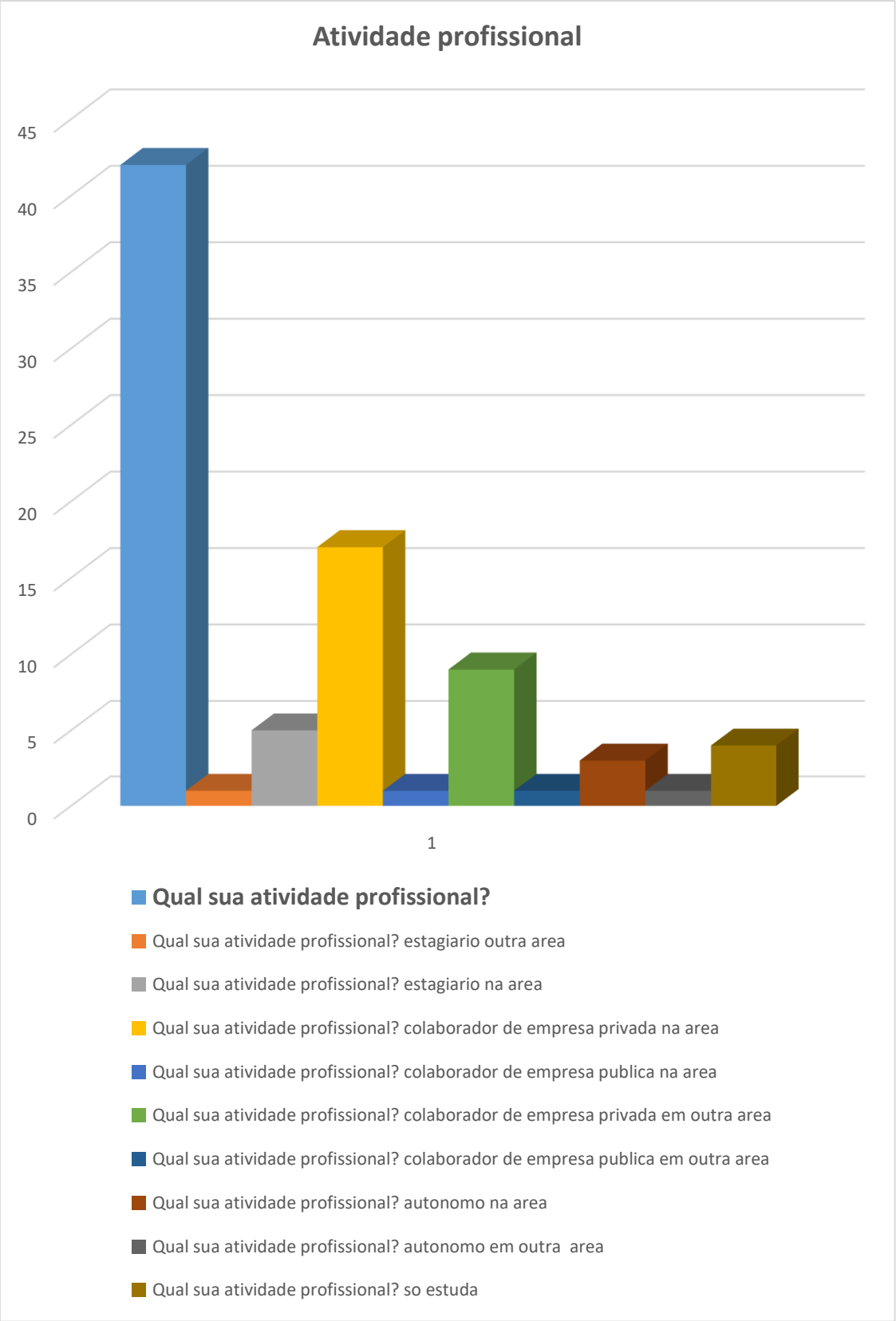

Figura 4: Atividade profissional

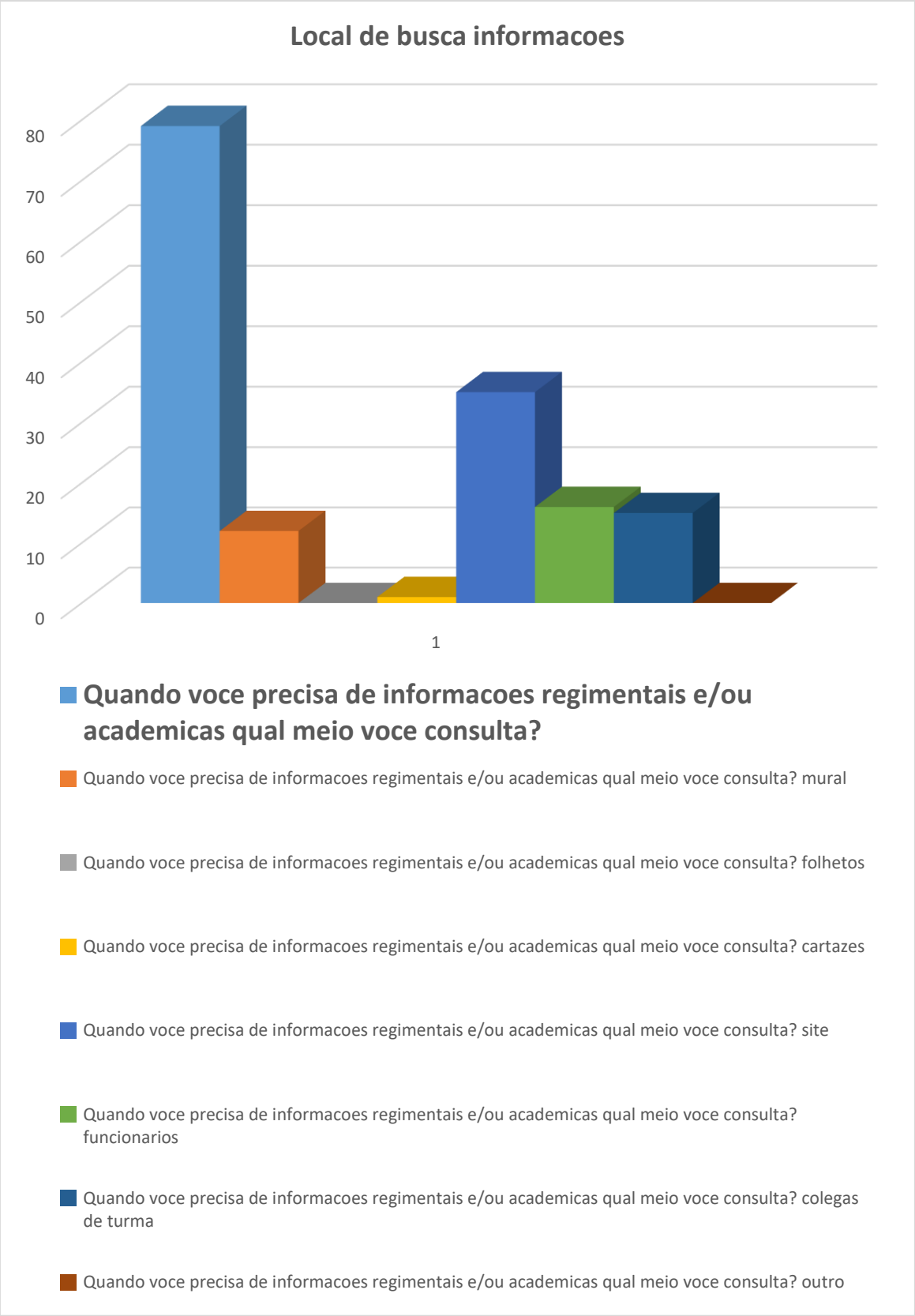

Figura 5: Meio de Informação

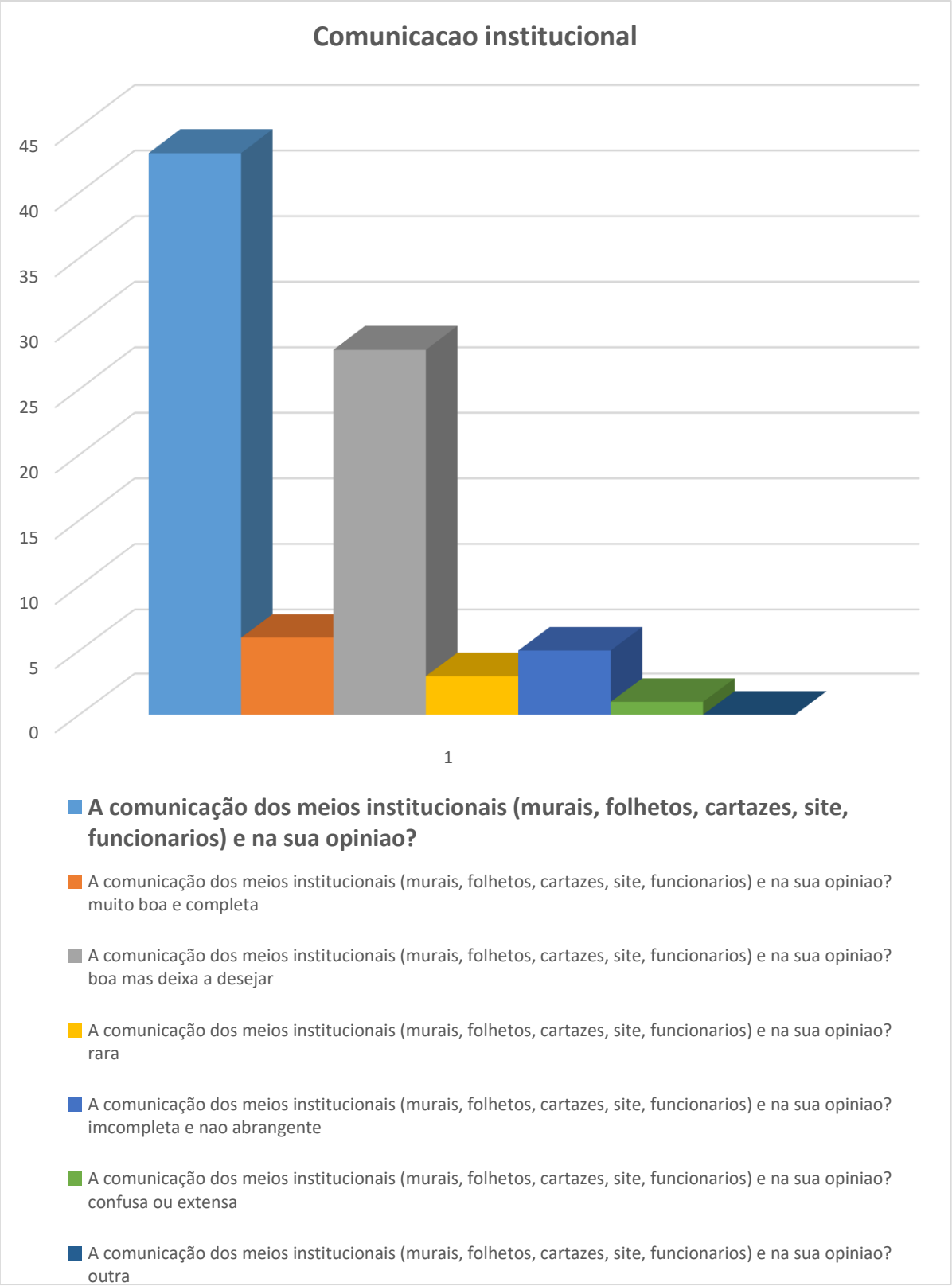

Figura 6: Comunicação institucional

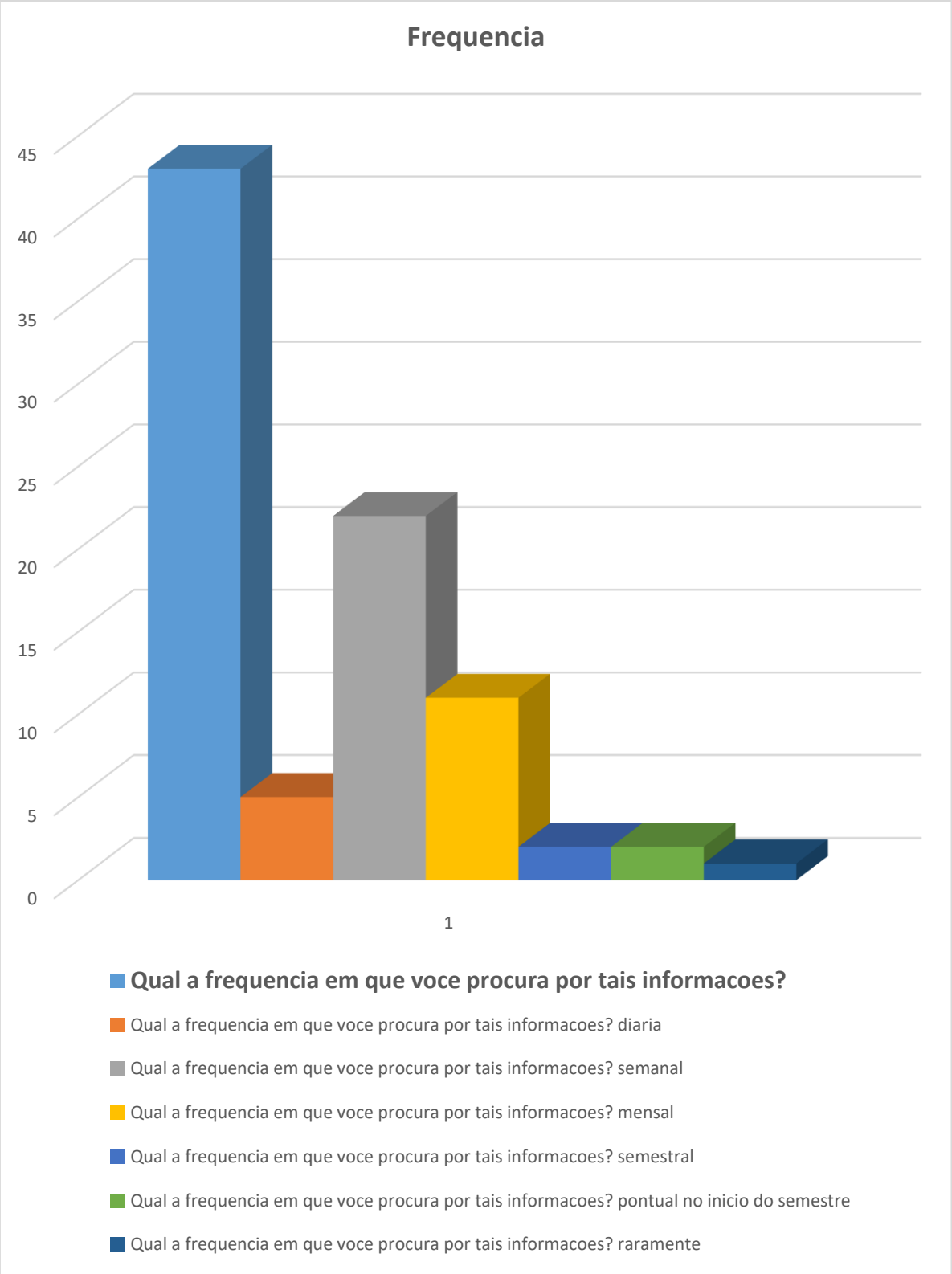

Figura 7: Frequência de busca de informação

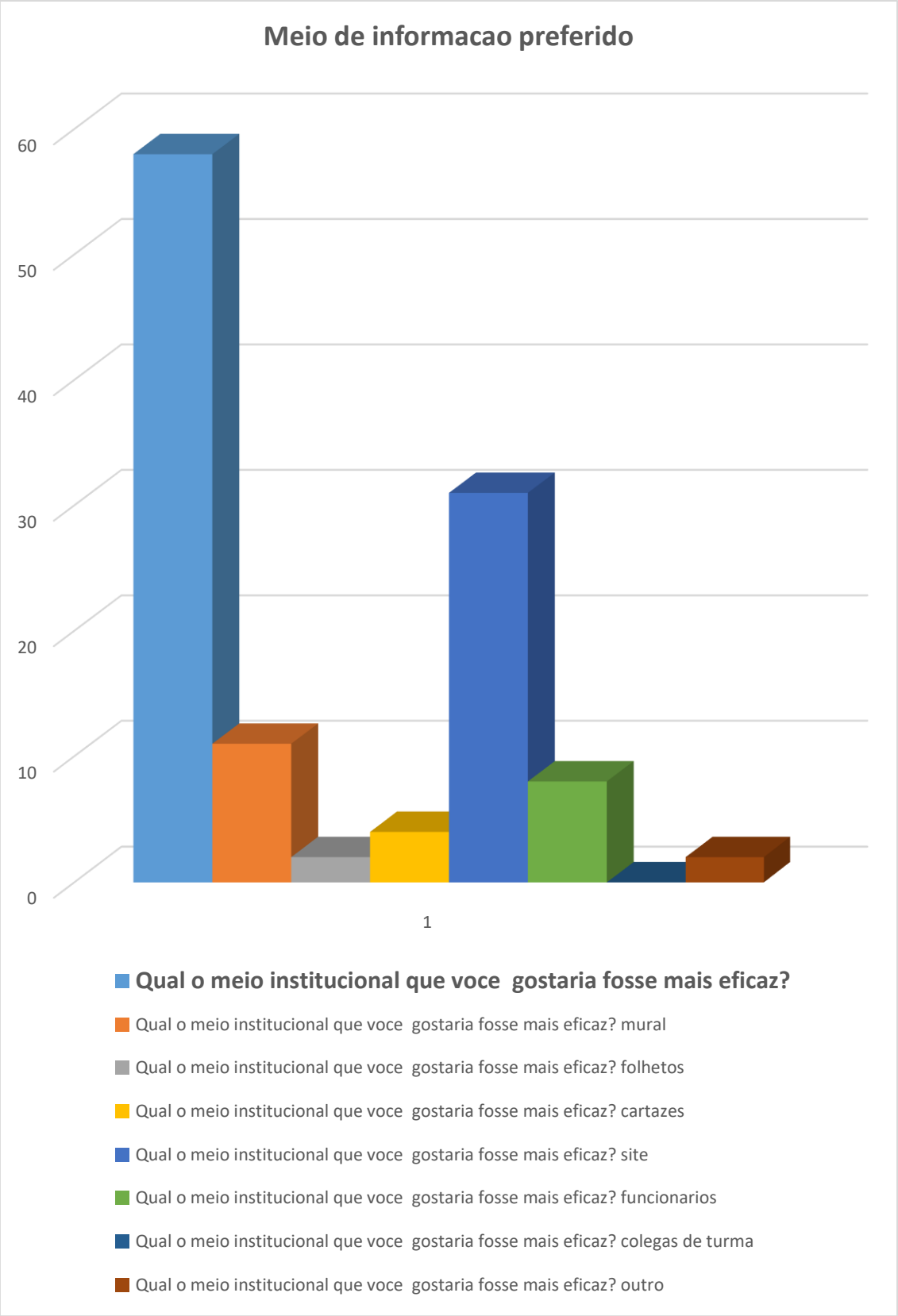

Figura 8: Meio de informação preferido

9. Conclusão

A análise dos gráficos acima, fruto da visão dos alunos, e conforme a amostra pesquisada, concluímos que:

- A visão dos alunos sobre os diversos meios de informações é, em geral, positiva. Foi feita uma simulação estratificada por período e os resultados foram de forma geral semelhantes (não apresentamos para não alongarmos muito).

- Em tempos de informação instantânea, tal como seria de se esperar a pesquisa de informações no site foi a preferencia dos discentes. E mais, provavelmente (pelas respostas) seria ainda maior se a disponibilidade de informações no site fosse mais completa.

- Pesquisamos e analisamos também o site pela busca de características do mesmo. Ainda que o site tenha algumas informações que de procedimento, a maioria das informações são institucionais.

- E possível realizar algumas solicitações, mas não constam no site as normas que regem essas solicitações, nem os procedimentos relativos.

- Este trabalho está sendo encaminhado para as coordenadorias e para a direção no sentido de proporcionar as bases de aprimoramento dos sistemas.

- Assim sendo tanto alunos como professores e funcionários poderão se beneficiar das melhorias.

10. Resultados

- Este Trabalho (Monografia) descreve os resultados de pesquisa sobre o Sistema de informações da Fatec-SO que poderá ser base para a melhoria de tais sistemas
- Este trabalho será divulgado na Semana de Tecnologia e nos Colóquios para conhecimento dos alunos participantes, dos demais discentes, dos professores e da comunidade.

11. Bibliografia

CARDOSO, Wagner: Ferramentas Estratégicas para sobrevivência Empresarial – http://www.administradores.com.br/producao-academica/ferramentas-estrategicas-para-sobrevivencia-empresarial/1662/ - 11 de abril de 2009

FERREIRA, André : Os desafios da comunicação estratégica: passo à frente - III Congresso Consad de Gestão Pública.

RASLAN, Eliane Meire Soares: Análise de efetividade na comunicação estratégica em instituições: Um estudo na Arquidiocese de Belo Horizonte - Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências Empresariais da Universidade FUMEC 2009

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística -, As micro e pequenas empresas comerciais e de serviços no Brasil 2001 - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, Rio de Janeiro, RJ – Brasil

OFFICIAL JOURNAL OF THE EUROPEAN UNION, SME definition User guide and model declaration - EU - L 124, p. 36 of 20 May 2003 Bruxelas, Bélgica

MOEASMEA, http://www.moeasmea.gov.tw/ct.asp?xItem=70&CtNode=261&mp=23rd Fl. No. 95, Sec.2, Roosevelt Rd., Taipei 10646, em Taiwan a definição de PME (revisto e emitida em 2 de setembro de 2009)

WIKIPEDIA http://pt.wikipedia.org/wiki/Pequena_e _m%C3%A9dia_empresa

EUROPEAN UNION, Official Journal of the European Union L 124, p. 36 of 20 May 2003

SBINFOCANADA, http://sbinfocanada.about.com/od/businessinfo/g/SME. htm, Canada

SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Fontes: Brasil. Lei nº 9841, de 5 de outubro de 1999. Institui o estatuto da microempresa e da empresa de pequeno porte, dispondo sobre o tratamento jurídico diferenciado, simplificado e favorecido previsto nos artigos 170 e 179 da Constituição Federal. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 6 out.1999. p.1. Col. 1;)

MOURA, Eduardo C. As sete ferramentas gerenciais da qualidade – implementando a melhoria contínua com maior eficácia. São Paulo: Makron Books, 1994

JURAN, J. M., Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services, The Free Press, New York: 1992.