FARN

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO
RIO GRANDE DO NORTE

Deyse dos Santos Pereira

COMUNICAÇÃO: ESTUDO DE CASO SOBRE O PROCESSO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NO SUVAG EM NATAL/RN

NATAL/ RN

2007

FARN

DEYSE DOS SANTOS PEREIRA

COMUNICAÇÃO: ESTUDO DE CASO SOBRE O PROCESSO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NO SUVAG EM NATAL/RN

Monografia de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração com Habilitação em Marketing da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, como requisito obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Administração com Habilitação em Marketing.

Orientadora:
Catarina da Silva Souza, M.Sc.
Co-Orientadora:
Karina de Oliveira Bezerra, M.Sc.

Natal/RN
2007

Catalogação na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos

Pereira, Deyse dos Santos
Comunicação: estudo de caso sobre o processo da comunicação organizacional no SUVAG em Natal/RN / Deyse dos Santos Pereira. – Natal: FARN, 2007.
43f.

Orientador: Catarina da Silva Souza (M.Sc.)
Monografia (Bacharelado em Administração com Habilitação em Marketing) – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Comunicação Empresarial – Monografia. 2. Canais de Comunicação – Monografia. I. Título.

RN/FARN/BC CDU 65.012.45

RB. 30.436
FARN
BIBLIOTECA
Nº Reg M000835
11/01/08
M
65.012.45
P489c
2007
ex.01

DEYSE DOS SANTOS PEREIRA

COMUNICAÇÃO: ESTUDO DE CASO SOBRE O PROCESSO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NO SUVAG EM NATAL/RN

Monografia apresentada ao de Curso de Administração com Habilitação em Marketing da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte – FARN e aprovada em _____ de Dezembro de 2007, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Catarina da Silva Souza

Catarina da Silva Souza, M.Sc.
Orientadora

Karina de Oliveira Costa Bezerra

Karina de Oliveira Bezerra, M.Sc
Co-Orientadora

Ronaldo Mendes Neves, M.Sc
Membro examinador

Fátima Cristina de Lara M. Medeiros, M.Sc
Membro examinador

RESUMO

A comunicação para qualquer organização é de natureza primordial. Uma empresa ou organização que não interage de forma clara com a comunidade, corre o risco de ser esquecida e simplesmente não ficar fixada na mente das pessoas, mesmo utilizando os mais diversos canais de comunicação. O SUVAG/RN é responsável por atender todo o estado do Rio Grande do Norte, com os serviços de reabilitação para surdos. O atendimento acontece em três etapas: avaliação audiométrica, tratamento fonoaudiológico e reabilitação através de resquícios da audição. A fim de que essas atividades sejam realizadas com plenitude de entendimento na comunicação entre os setores administrativos, médicos e beneficiários, a pesquisa analisou a eficácia da comunicação entre os setores do Centro SUVAG/RN e como esta se apresenta para a comunidade. Diante do objetivo, a pesquisa apresenta-se como descritiva e exploratória, em forma de estudo de caso. A pesquisa descritiva proporcionará ao estudo as descrições de mercado e seus fenômenos. Já a pesquisa exploratória, conduzirá os estudos com hipóteses e explicações demonstrando aspectos mais aprofundados em relação ao assunto. A coleta de dados ocorreu por meio de questionários aplicados a 100% dos gestores e colaboradores. Através desta estrutura de coleta dos dados, realizou-se o tratamento feito com tabulações de analises quantitativas e qualitativas, com a colaboração de tabelas e gráficos de forma a facilitar a tabulação dos dados. Os resultados apresentados classificam-se em dados avaliativos, onde os canais de informações mais utilizados são o quadro de avisos e a forma verbal; e a troca de informações entre os gestores e colaboradores, e vice-versa é muito freqüente. Existe maioria na participação dos colaboradores para tomada de decisões. A maioria dos colaboradores não tem autonomia na resolução de problemas. O tempo de resposta de uma solicitação do gestor ao colaborador é de aproximadamente uma semana, enquanto que a resposta do colaborador ao beneficiário é em média de quinze dias. Para o SUVAG/RN é muito importante que a família esteja envolvida. Para os dados do perfil, a maioria dos colaboradores é do sexo feminino, na faixa etária entre 35 e 50 anos, com renda familiar acima de 2.500 reais, possuindo em sua maioria nível superior completo, estado civil casado, e com família entre 4 e 5 pessoas. Conclui-se que os canais utilizados com maior freqüência podem comprometer a eficácia da transmissão das informações, mesmo porque o fluxo de informações transmitidas é muito freqüente entre os colaboradores, bem como entre os colaboradores e os beneficiários. E de acordo com a percepção dos próprios colaboradores, os canais não garantem segurança. Apesar da maioria dos colaboradores ter participação nas decisões, esses têm pouca autonomia em decidir efetivamente. Para o SUVAG/RN a importância do envolvimento da família no tratamento auditivo é muito relevante, apesar do tempo de resposta a uma solicitação por parte de um beneficiário seja de uma semana.

Palavras-chave: Comunicação, canais de comunicação, reabilitação para surdos.

ABSTRACT

The communication for any organization has a primordial nature. A company or organization which doesn't interact with the community in a clearly way, takes the chance of being forgotten and easily not to be inside of people's minds, even making use of the most diverse communication channels. The SUVAG/RN is responsible to give assistance to the whole state of Rio Grande do Norte, with the services of whitewashing for deaf person. The attendance happens by three stages: audiometric evaluation, phonoaudiologic treatment, rehabilitation through the remaining hearing abilities. On the purpose that these activities must be carried through with all possible understanding in the communication between the administrative sectors, medical and beneficiary, the research estimates to analyze the effectiveness of the communication among the sectors of the Centro SUVAG/RN and how it is presented to the community. Considering the objective, the research is presented as descriptive and exploratory, described as a case study. The descriptive research will provide the descriptions of market and its phenomena to the study. On the other side, the exploratory research, will lead the studies to hypothesis and explanations, demonstrating deepened aspects in relation to the subject. The data collection occurred by a questionnaire application through a hundred percent of the managers and collaborators. Through this structure of data collection, the research was carried through the treatment made of tabulations with quantitative and qualitative analysis, with the contribution of tables, graphs in order to facilitate the data organization. The presented results are classified as evaluative data, where the most used information channels are an advertisement board and verbal form, and the information exchange between the managers and collaborators and vice-versa is so often noticed. There is majority on the collaborators participation for the decision taking moments. The majority of the collaborators do not have any autonomy on the problems' solution. The reply time of a request from a manager to a collaborator is about one week, whereas the reply from a collaborator to a beneficiary is on average about half a month. For the SUVAG/RN, it's very important that family is involved. For the profile data, the majority of the collaborators are female, between 35 and 50 years old, they have a familiar income of over 2.500 reais, with a college graduation in its majority, being married, and joining a family between 4 and 5 people. It's possible to conclude that the most frequently used channels can reduce the efficiency of the information transmission, even because the transmitted information flow is very frequent between the collaborators, as well as between collaborators and beneficiaries, according to the perception of the collaborators, and the channels do not guarantee their security. Even though the majority of the collaborators have participation on the decisions, they have little autonomy to actually decide. For the SUVAG/RN the importance of family involvement on the auditory treatment is so relevant, although the reply time to a request made by a beneficiary can last a week.

Word-key: Communication, communication channels, whitewashing for deaf person.

AGRADECIMENTOS

A Deus que é a razão da minha existência e que me sustentou durante esta etapa da minha vida.

Aos meus pais que me deram vida, carinho e condições para que este sonho pudesse ser realizado.

Aos meus irmãos Siboney e Siddeley que sempre estiveram ao meu lado, torcendo pela minha vitória.

Aos professores que foram fonte de inspiração, motivação, e que abriram os horizontes para o mundo da administração.

Aos amigos que me suportaram, auxiliaram, incentivaram durante esses anos na academia, e aos que entraram e saíram da minha vida durante esses anos, mas que deixaram marcas significativas e que serviram de base para formação do meu caráter como profissional.

Aos amigos do Coral da FARN que me alegraram e aliviaram o estresse durante todos esses anos.

Ao meu namorado Thiago que Deus me deu de presente, e em pouco tempo de convivência, me auxilia com carinho e dedicação, nessa etapa da vida tão significativa.

Por fim, a todos que de alguma forma contribuíram para a minha formação, desde os professores de quando criança, aos quais guardo na lembrança com carinho, como aos desta Instituição, para a conclusão dessa jornada.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 Sexo..... 23

Gráfico 02 Faixa Etária..... 24

Gráfico 03 Renda Familiar..... 25

Gráfico 04 Nível de Escolaridade..... 26

Gráfico 05 Estado Civil..... 27

Gráfico 06 Tamanho da Família..... 28

Gráfico 07 Canais de Comunicação..... 29

Gráfico 08 Freqüência dos canais utilizados entre gestores e colaboradores. 30

Gráfico 09 Freqüência dos canais utilizados entre colaboradores e gestores. 31

Gráfico 10 Participação dos colaboradores na tomada de decisão.....32

Gráfico 11 Autonomia dos colaboradores para resolução de problemas..... 33

Gráfico 12 Tempo de resposta do gestor ao colaborador..... 34

Gráfico 13 Tempo de resposta do colaborador ao beneficiário..... 35

Gráfico 14 Importância do envolvimento da família do surdo no tratamento.... 36

SUMÁRIO

1 **INTRODUÇÃO** 9
1.1 Caracterização da Organização 9
1.2 Contextualização e Colocação do Problema 10
1.3 OBJETIVOS 11
1.3.1 Geral 11
1.3.2 Específicos 11
1.4 Justificativa 11
2 **REVISÃO DA LITERATURA** 13
2.1 Comunicação 13
2.1.1 Canais de comunicação 14
2.1.2 Fluxo das comunicações 15
2.1.3 Tipos de Comunicação 15
2.2 PROCESSO ORGANIZACIONAL 15
2.2.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 16
2.2.2 Centralização, descentralização e delegação. 17
2.2.3 Responsabilidade e autoridade 19
3 **METODOLOGIA** 20
3.1 Tipo de Pesquisa 20
3.2 Universo 21
3.3 Instrumento de Coleta de Dados 21
3.4 Tratamento para Análise dos Dados 22
4 **DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS** 23
4.1 DADOS INFORMATIVOS – PERFIL DOS GESTORES E COLABORADORES 23
4.1.1 Sexo 24
4.1.2 Faixa Etária 25
4.1.3 Renda Familiar 26
4.1.4 Nível de Escolaridade 27
4.1.5 Estado Civil 28
4.1.6 Tamanho da Família 29
4.2 DADOS AVALIATIVOS 30
4.2.1 Canais de Comunicação 30

4.2.2 Canais de Comunicação..... 31
4.2.3 Freqüência dos canais utilizados entre colaboradores e gestores 32
4.2.4 Participação dos colaboradores na tomada de decisão..... 33
4.2.5 Autonomia dos colaboradores para resolução de problemas..... 34
4.2.6 Tempo de resposta dos gestores ao colaborador..... 35
4.2.8 Tempo de resposta do colaborador ao beneficiário..... 36
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES..... 37
5.1 Conclusão..... 37
5.2 Recomendações..... 38

1 INTRODUÇÃO

1.1 Caracterização da Organização

A partir da necessidade de dois casais no Rio Grande do Norte, que tiveram filhos com deficiência auditiva, iniciou-se a busca por orientações quanto ao tratamento da surdez. Foi daí que encontraram o Centro SUVAG – Sistema Verbotonal de Audição Guberina - em Pernambuco, e estes casais levavam seus filhos, quinzenalmente, para que recebessem acompanhamento no desenvolvimento da linguagem. Dessa forma, pensando na idéia de instituir um Centro de reabilitação auditiva no Estado que surgiu o SUVAG em Natal.

O Centro SUVAG, fundando em Agosto de 1981 no Rio Grande do Norte, iniciou o desenvolvimento do trabalho a fim de promover a qualidade para a saúde auditiva de crianças a idosos, através de programas de diagnóstico, prevenção, habilitação e reabilitação de pessoas com deficiência auditiva.

Foram trazidos profissionais do Centro SUVAG de Pernambuco para formar a equipe em Natal na Metodologia Verbotonal[1]. A equipe em Natal era formada por estudantes de psicologia e pedagogia, e um profissional experiente de Pernambuco supervisionava os resultados mensalmente.

Somente em 1988, o SUVAG/RN que trabalhava apenas com a utilização da técnica oralista, passou a trabalhar com a *Filosofia do Bilingüismo (Língua Portuguesa e Língua de Sinais)*.

No decorrer dos anos, o Centro SUVAG em Natal, com auxilio do Governo do estado, conquistou uma sede própria, e ao longo de dez anos de construção dessa nova sede, parcerias foram firmadas, onde a mais significativa é com o Sistema Único de Saúde – SUS, a fim de atender as necessidades crescentes da comunidade surda e com deficiência auditiva no Estado, tornando-se também, referencia brasileira na atividade de reabilitação, através do Método Verbotonal e de LIBRAS, assim

---

[1] Método que utiliza técnicas de áudio-visual, conjunto, Ritmos fonéticos (corporal e musical), estimulação auditiva e individual, para promoção da reabilitação residual auditiva.

FARN

contribuindo de forma efetiva para o desenvolvimento da sociedade e adquirindo credibilidade junto aos familiares para o tratamento de pessoas com deficiência auditiva.

A direção do Centro SUVAG do Estado é composta por Sibele Morais de Macedo, que atua como Diretora-Presidente e também como Assistente Social, Dr. Francisco das Chagas Pinheiro, vice-diretor presidente, e Concilia Maria Araújo de Britto, diretora-tesoureira, sendo estes, pais que são eleitos em assembléia geral, de acordo com o estatuto, com mandato de dois anos podendo haver reeleição. O SUVAG/RN também é formado por uma equipe interdisciplinar que concilia coordenador administrativo, assistentes sociais, fonoaudiólogos, otorrinolaringologistas, reabilitadores, arte educadores, professores de educação infantil, professores de educação física, psicólogos, psicopedagogos, pedagogos, instrutores e interpretes de LIBRAS, secretário, auxiliar de contabilidade, contador, nutricionista, assessor de informática, estagiários e pessoal de apoio.

1.2 Contextualização e Colocação do Problema

As dificuldades de comunicação estão presentes em quaisquer formas de expressão. Issó devido principalmente as questões culturais das representatividades da linguagem, que podem ser escritas, visuais, corporais e auditivas.

Assim como a variedade de gírias e signos podem interferir na boa comunicação, no âmbito organizacional a comunicação também é afetada por ruídos, dada as características da cultura organizacional, aos aspectos intrínsecos e extrínsecos que influenciam os canais da comunicação.

No Brasil existem duas línguas/ idiomas oficiais: o Português e a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS. A primeira destas utilizada pela maior parte da população, enquanto que a LIBRAS é o idioma de característica espaço-visual utilizada pelos surdos no Brasil. Assim como, cada Estado brasileiro tem sotaques e gírias específicas, a LIBRAS também possui essa característica de variações regionais, bem como nos demais países do mundo que fazem uso de línguas de sinais próprias, com símbolos peculiares a cada cultura.

Parece claro afirmar que a importância da comunicação de qualidade para qualquer ramo de atividade de uma organização, seja ela pública, privada ou terceiro setor, faz absoluta diferença.

Para o Centro SUVAG/RN, a busca pela excelência na comunicação é um estado intrínseco do seu dia-a-dia, à medida que isso reflete diretamente nas atividades primordiais do serviço prestado a sociedade, a reabilitação auditiva. Cientes dos outros aspectos da comunicação interna e externa que precisam ser levantados e avaliados, o presente estudo questiona: **Como ocorre o Processo de Comunicação Organizacional no Centro SUVAG para os setores administrativos?**

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Geral

Avaliar o Processo da Comunicação Organizacional para o Centro de Saúde Auditiva – SUVAG nos setores administrativos.

1.3.2 Específicos

→ Identificar o perfil dos entrevistados;

→ Conhecer os canais e fluxos verticais de comunicação utilizados entre os ambientes trabalhados;

1.4 Justificativa

O presente estudo sobre a comunicação no Centro SUVAG/RN, é um tema que configura parte essencial da afinidade de investigação no universo da linguagem e do conhecimento, sobre a diversidade de expressividades em que o pesquisador emerge.

No que se refere à colaboração desta investigação para o Centro SUVAG/RN e para a sociedade, torna-se evidente que contribuirá como ferramenta de auxílio a compreensão da comunicação estabelecida entre as relações internas,

administradores e os colaboradores, bem como entre os administradores e o ambiente externo em que estão inseridos.

E assim, cabe frisar a relevância para a sociedade que através do Centro SUVAG/RN, promove reabilitação auditiva, de alto nível para todo o Estado, portanto o conhecimento acerca das interações entre os diversos públicos que estão nos cenários social, econômico, cultural e político, fazem uso dos serviços, e cooperam para o desenvolvimento dos indivíduos que necessitam estar inseridos igualitariamente na sociedade.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Comunicação

A necessidade de haver a comunicação surgiu desde o nascimento dos povos e com isso, o ato de socializar, estar em comunhão, se aprimora ao longo dos séculos. A socialização é algo inerente ao ser humano, no sentido de que o desenvolvimento da integração dos indivíduos é vivida a partir do momento em que este é concebido.

Após a adaptação da escrita fenícia, criada pelos gregos antigos, na qual escolheu-se sinais que deveriam representar as vogais, que combinadas com outros sinais indicavam as consoantes. A determinação de vogais suprimiu as ambigüidades existentes e facilitou a leitura da escrita que tinha base consonantal. A partir do sucesso que esta nova forma de expressão de idéias proporcionou, houve o surgimento do alfabeto latino e cirílico, disseminado como fundamento para a construção de línguas utilizadas no mundo.

A palavra *comunicação*, derivada do Latim *communicare,* pode ser interpretada em várias situações, mas sempre se remete a ação de tornar comum, propagar, transmitir informações, de forma que os signos utilizados sejam compreensíveis para outras pessoas.

Para Pimenta (2002, p. 21) *signo* é qualquer coisa que faz referência a outra coisa ou idéia. Assim, as expressividades da linguagem, sejam estas, orais, escritas, corporais, de forma imprescindível podem ser apresentadas segundo um modelo de Chiavenato (2002, p. 553) representado a seguir:



Quadro 01: Processo de Comunicação

Fonte: Chiavenato. (2000, p. 553)

Dessa forma, o emissor, escolherá a linguagem a ser utilizada que mais se adequar a mensagem a ser transmitida.

Para que haja a eficiência no canal de comunicação, faz-se necessária a observação quanto os ruídos, que é o termo que indica qualquer distúrbio indesejável dentro do processo de comunicação e que afeta a mensagem enviada pela fonte ao destino final.

2.1.1 Canais de comunicação

Canal é o meio escolhido através do qual a mensagem flui entre a fonte e o destino. É o espaço ou ambiente que medeia os elementos envolvidos no processo de comunicação. A escolha do canal de comunicação adequado será a partir do tipo de mensagem a ser enviada. Para tanto, existem os canais formais e os informais por onde a informação é transmitida entre as pessoas de uma organização. Os canais formais são aqueles que fluem dentro da cadeia de comando ou responsabilidade da tarefa definida pela organização. (CHIAVENATO, 2002, p. 651).

Entende-se por comunicação informal a comunicação direta pessoa a pessoa, em oposição à comunicação formal através de livros, artigos científicos, boletins, relatórios técnicos, etc. (VAZ, 2001). Ainda sobre a comunicação informal, relaciona-se a troca de informações em que as relações afetivas são mais evidentes, o que muitas vezes pode dificultar a compreensão o que se quer falar de fato. O campo da subjetividade que pode existir na comunicação informal torna esta modalidade de interação menos segura, no que diz respeito à segurança do entendimento, enquanto que na formal, apesar da possibilidade de utilização de recursos visuais, sonoros, dentre outros, não há completa garantia da percepção, até mesmo quando a linguagem empregada é diferenciada para que a informação seja plenamente interpretada.

2.1.2 Fluxo das comunicações

Para o fluxo das comunicações existem os caminhos Verticais e Horizontais. Na direção Vertical, de modo geral, onde as informações percorrem níveis hierárquicos diferentes dentro de uma organização empresarial, o fluxo descendente indica que as normas, instruções, regras serão emitidas a partir da alta administração, ao passo que o fluxo ascendente as informações são enunciadas por níveis hierárquicos mais baixos até o mais alto.

2.1.3 Tipos de Comunicação

Para Maximiano (2000, p. 284-287) existem três tipos de comunicação: para cima, para baixo e para os lados. Onde a comunicação para baixo reflete ordens diretas sobre as perspectivas esperadas para os níveis hierárquicos mais baixos. Normalmente informam sobre as diretrizes (políticas e programas) a serem seguidas pelos funcionários. A comunicação para cima informa sobre o desempenho e os eventos nos níveis inferiores. Esse tipo de comunicação pode gerar sugestões e atitudes de extrema relevância para a organização. Para RHODEN, et all (2007):

> A comunicação horizontal ocorre entre departamentos, num mesmo nível hierárquico, fazendo com que os colaboradores trabalhem como uma equipe multidisciplinar, onde todos têm responsabilidades iguais. Pode ser feita através de reuniões entre departamentos, através de relatórios e comunicados variados, como cartas internas entre departamentos, revistas informativas internas e outros.

2.2 PROCESSO ORGANIZACIONAL

Para Maximiano (2000, p. 265) o processo de organização é colocar a disposição uma coleção de recursos em uma estrutura que facilite a realização de objetivos, que define o trabalho que as pessoas, como indivíduos ou integrantes de grupos, devem realizar.

A partir disto, faz-se necessário às observações sobre a divisão das atividades realizadas de acordo com as competências e habilidades apresentadas

individualmente, e que estas agrupadas possibilitem a realização das atividades de forma que todos os esforços sejam para realizar o objetivo principal da organização.

Processo é a forma pela qual um conjunto de atividades cria, trabalha ou transforma insumos com finalidade de produzir bens ou serviços, que tenham qualidade assegurada, para serem adquiridos pelos clientes. (CRUZ, 1998). Nesse contexto, para que os processos sejam executados com eficiência, é imprescindível que seja organizada uma estrutura a ser seguida, pelos grupos de pessoas que irão desenvolver cada etapa do processo de produção.

A estrutura organizacional define autoridade e as responsabilidades das pessoas, como indivíduos, e como integrantes de grupos. Além disso, define como dar-se a comunicação das pessoas e de grupos. (VASCONCELOS at MAXIMIANO, 2000, p. 266).

Ainda sobre Processo Organizacional Maximiano (2000, p. 316) que para um conjunto de processos interligados o resultado é uma cadeia horizontal de processos, e isso produz bons resultados porque os critérios passam a ser de tarefas para os processos como um todo.

2.2.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Estrutura Organizacional tem a função de delinear e ordenar o comportamento entre os níveis hierárquicos e o fluxo das informações indispensáveis para a organização. As empresas apresentam dois tipos de estrutura: formal e informal.

A Estrutura Formal é comumente definida a através de um organograma, de acordo com o nível hierárquico em que as pessoas estão alocadas, assim são demarcadas as atribuições de responsabilidade e de autoridades para as unidades de trabalho. Possui como base os instrumentos documentais, regulamentados pela empresa, como por exemplo: manuais, regimento interno, estatutos sociais. (COLENGHI, 1997, p. 85)

A Estrutura Informal é formada por grupos de afinidades, seja por habilidades técnicas desenvolvidas em comum, assim como por quaisquer outras afinidades

demonstradas nas relações entre pessoas de um mesmo grupo ou grupos distintos onde se criam laços emocionais, não sendo de grande relevância o posto hierárquico em que ocupam. Um impulso natural das pessoas em se relacionar, sem a determinação da cultura da organização.

Para Colenghi (1997, p. 86), a organização informal é aquela que posui como base as relações pessoais e apresenta um conteúdo variável, podendo ser ou não relativo às atividades da empresa.

FORMAIS	INFORMAIS
Ênfase a posições em termos de autoridades e responsabilidades	Está nas pessoas.
É estável	Sempre existirão
Está sujeita a controle	A autoridade flui na maioria das vezes na horizontal.
Está na estrutura	É instável.
Líder formal	Não está sujeita a controle.
	Está sujeita aos sentimentos.
	Líder informal.
	Desenvolve sistemas e canais de comunicação.

Quadro 01: Análise sobre estruturas Formais e Informais de comunicação.

Fonte: Raskin, 2002.

2.2.2 Centralização, descentralização e delegação.

O funcionamento de uma organização é basicamente norteado através das decisões da administração, bem como pelos indivíduos que a compõem, e funcionalmente em que cada área de atuação exerce atividades que definirão o andamento e posicionamento em que estará, ao passo que cada componente do

processo possui responsabilidade sobre a atividade que atua, sendo assim o formato de atuação da administração, pode interferir na motivação das pessoas que desenvolvem o trabalho.

A forma centralizada de administrar uma organização acontece quando os administradores controlam a maioria das atividades, onde todas as informações partem da alta administração, a comunicação e troca e informações é restrita, causando gargalos no processo de decisão de ações. Se a totalidade das decisões forem de um ou duas pessoas, sempre haverão impasses entre as áreas funcionais, tornando o clima organizacional pesado, e o fluir das atividades não acontecerá, porque haverá a relação de dependência de outro setor para que se possa produzir com eficiência.

À medida que a organização cresce, torna-se difícil para a alta administração manter o mesmo nível de centralização da decisão.

A descentralização das atividades de uma organização, para que aconteçam continuamente, e o desempenho seja positivo, a equipe precisa estar harmonizada de modo que sejam independentes, mas que corroborem com o exercício pleno das operações. Com a descentralização há maior propensão ao acontecimento da falha de comunicação, ao passo que a total centralização das decisões possivelmente acarretará no impasse da progressão da atividade. Algumas das habilidades mais presentes nas pessoas que fazem parte desse grupo de atividades são as capacidades de organização e coordenação, noção do ambiente em que está inserido.

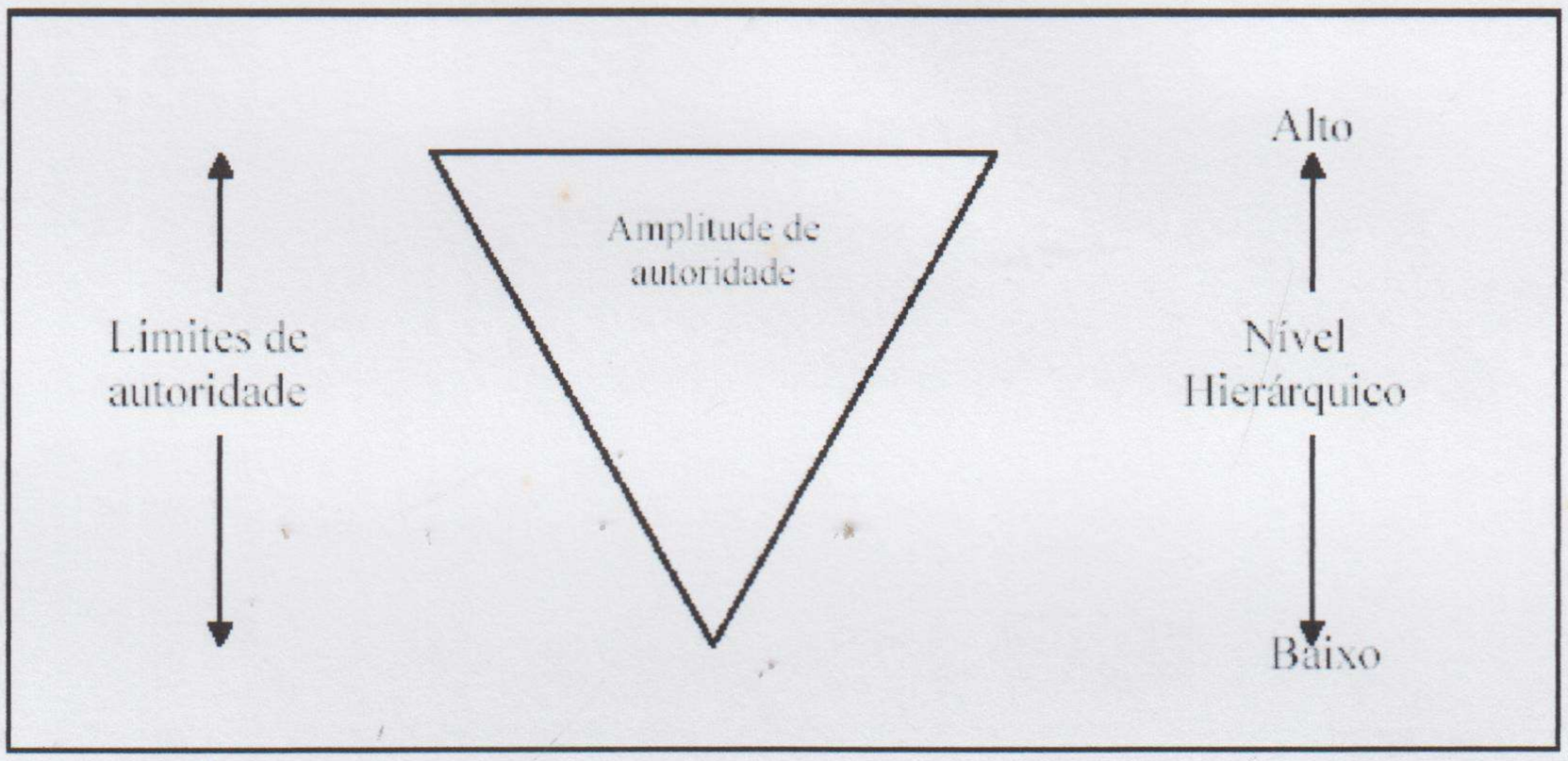
Partindo desse ponto a delegação de atividades, faz-se necessária no que tange a busca pelo desempenho satisfatório de uma unidade funcional. A divisão de tarefas de acordo com as atribuições técnicas, formação acadêmica até mesmo habilidades adquiridas, dentre outros, autorizam que a pessoa atuante da atividade torna-se responsável por parte daquele processo.

2.2.3 Responsabilidade e autoridade

Responsabilidade é a obrigação de responder por acertos próprios ou alheios ou por alguma coisa que lhe foi confiada.

A autoridade é o direito de tomar decisões, pessoa que exerce poder, domínio.

O quadro a seguir apresenta os limites da autoridade de acordo com os níveis hierárquicos de uma organização.



Quadro 02: Limites da Autoridade

Fonte: Adaptado de BATTISTI. Julio.

A delegação faz parte do processo de divisão de trabalho, onde alguém fica responsável pela execução de certas tarefas. (MAXIMIANO, 2000, p. 280). Assim acontece a delegação de autoridade e responsabilidade.

3 METODOLOGIA

A visão sobre método de pesquisa científica é o estudo sobre a ordenação de processos, a fim de obtenção de resultados esperados. O método cientifico de pesquisa relaciona acontecimentos semelhantes. Por sua vez, segundo, Cervo. Bervian (1996, p. 21) "o método é apenas um meio de acesso: só a inteligência e a reflexão descobrem o que os fatos realmente são".

De acordo com o ambiente, a seleção do instrumento de pesquisa está diretamente relacionada com a amostra, que para Marconi. Lakatos (1999, p. 32) "os métodos e as técnicas a serem empregados na pesquisa científica podem ser relacionados desde a proposição do problema, da formulação das hipóteses e da delimitação do universo ou amostra".

3.1 Tipo de Pesquisa

O presente estudo apresentou uma pesquisa do tipo exploratória – descritiva, e será descrita em forma de estudo de caso, versando sobre a comunicação empresarial do Centro de Reabilitação Auditiva SUVAG.

Segundo Vergara (1998), a pesquisa exploratória é realizada em local que exista pouco conhecimento sobre o ambiente a ser analisado. E de acordo com a natureza da investigação não pode ser influenciada por eventualidades no seu decorrer.

Já para Lakatos. Marconi (1999, p. 20), a pesquisa exploratória necessita de conhecimento prévio e sistematizado do ambiente, a fim de realizar observação dos dados com maior precisão e poder haver análise crítica e filtragem desde o momento de coleta de dados. No caso desse estudo, o pesquisador possui uma relação anterior como objeto de pesquisa o que facilitará a identificação dos pontos críticos de observação para atingir-se os objetivos propostos.

Para Bervian. Cervo (1999, p. 49) a pesquisa descritiva:

> Busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica e demais aspectos do comportamento humano, tanto do

> indivíduo tomado isoladamente como de grupos e comunidades mais complexas.

Enquanto que para Lakatos (1999, p. 86) o estudo descritivo, narra as circunstâncias e condições de um ambiente, para um determinado período de tempo a ser estudado, diante de quatro aspectos: descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais, a fim de fazer representação da realidade no instante presente.

Ainda segundo Lakatos (1999, p. 87) os estudos exporatórios-descritivos combinados são "estudos exploratórios que têm por objetivo descrever completamente determinando fenômeno, como, por exemplo, aumentar a familiaridade do pesquisador com o ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos ".

3.2 Universo

O Universo ou população de uma pesquisa depende do assunto a ser investigado,.(OLIVEIRA, 1997, p. 160). Foi realizada pesquisa censitária no Centro SUVAG/RN, com os administradores e colaboradores, sendo dois administradores e quarenta colaboradores. Dentre os colaboradores podem ser citados secretárias, ASG, fonoaudiólogos, médicos, auxiliares administrativos, reabilitadores e assistente social.

3.3 Instrumento de Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada no período de Setembro e Outubro de 2007, e os instrumentos utilizados: questionário semi-estruturado para os gerentes e colaboradores.

Para Lakatos (1999, p. 100) questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. A presença do entrevistador pode

influenciar na resposta do entrevistado, e assim comprometer a fidelidade do resultado da pesquisa.

3.4 Tratamento para Análise dos Dados

O tratamento dos dados será realizado mediante a utilização de técnicas e ferramentas de análise descritiva de dados, sendo representados por gráficos, através da utilização do aplicativo do Windows Microsoft Office Excel. Para efeito de análise foi utilizada uma abordagem qualitativa.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Em seguida serão apresentados os gráficos dos resultados, de acordo com a pesquisa realizada, sobre a comunicação organizacional no Centro SUVAG/RN, no que diz respeito a troca de informações internas entre os setores administrativos.

4.1 DADOS INFORMATIVOS – PERFIL DOS ENTREVISTADOS

4.1.1 Sexo

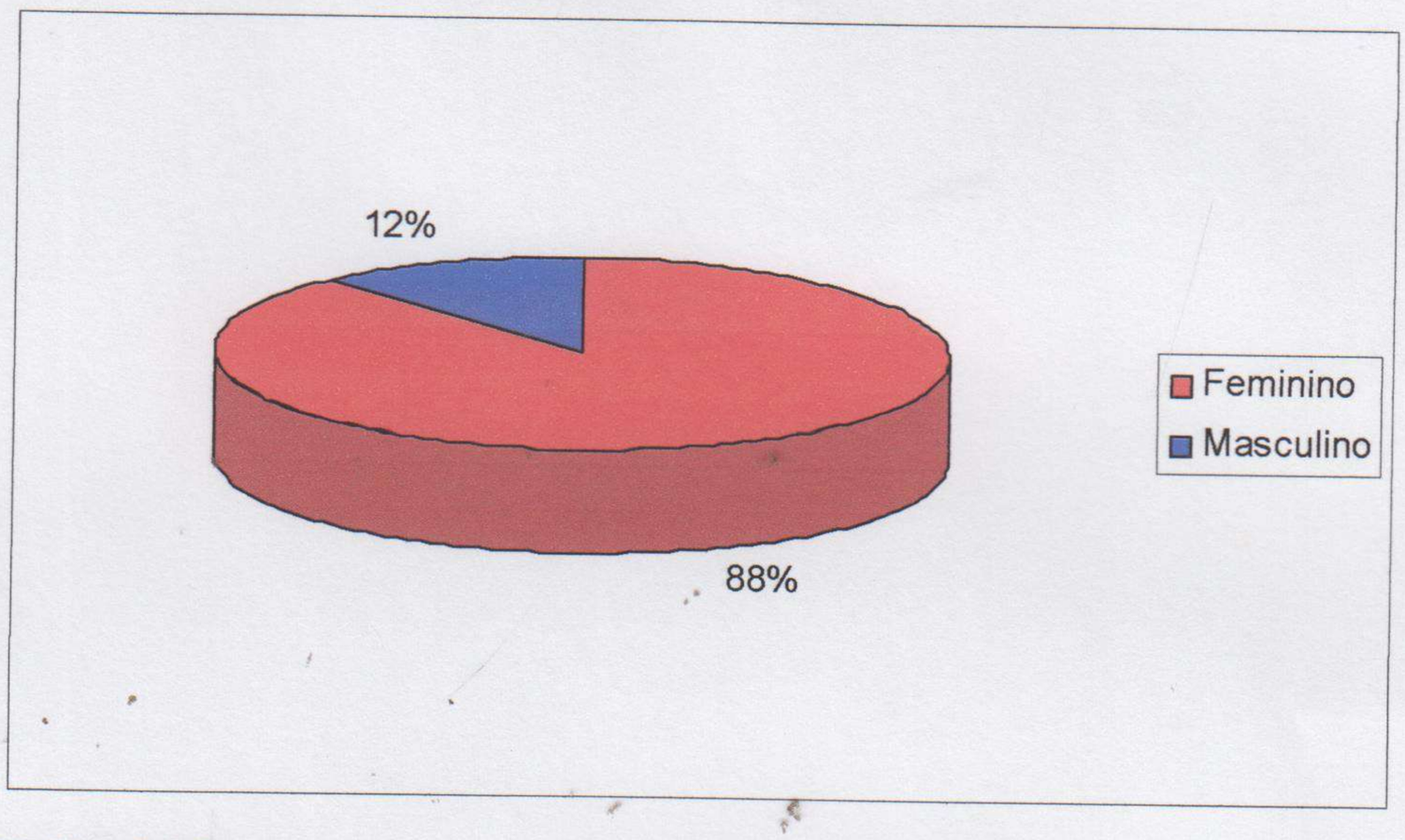


Gráfico 01: Sexo

Fonte: Pesquisa realizada de 02 a 10/10/07.

O gráfico 01 apresenta os dados sobre sexo dos gestores e colaboradores do SUVAG/RN, onde 88% são do sexo feminino, e 12% são do sexo masculino. Através dos dados obtidos com a questão 09 do questionário aplicado, pode-se observar que os colaboradores do sexo masculino desenvolvem atividade de ASG, reabilitadores, e médicos. E as colaboradoras do sexo feminino trabalham como secretária, assistente social, médicas, fonoaudiólogas, auxiliares administrativos, reabilitadoras.

4.1.2 Faixa Etária

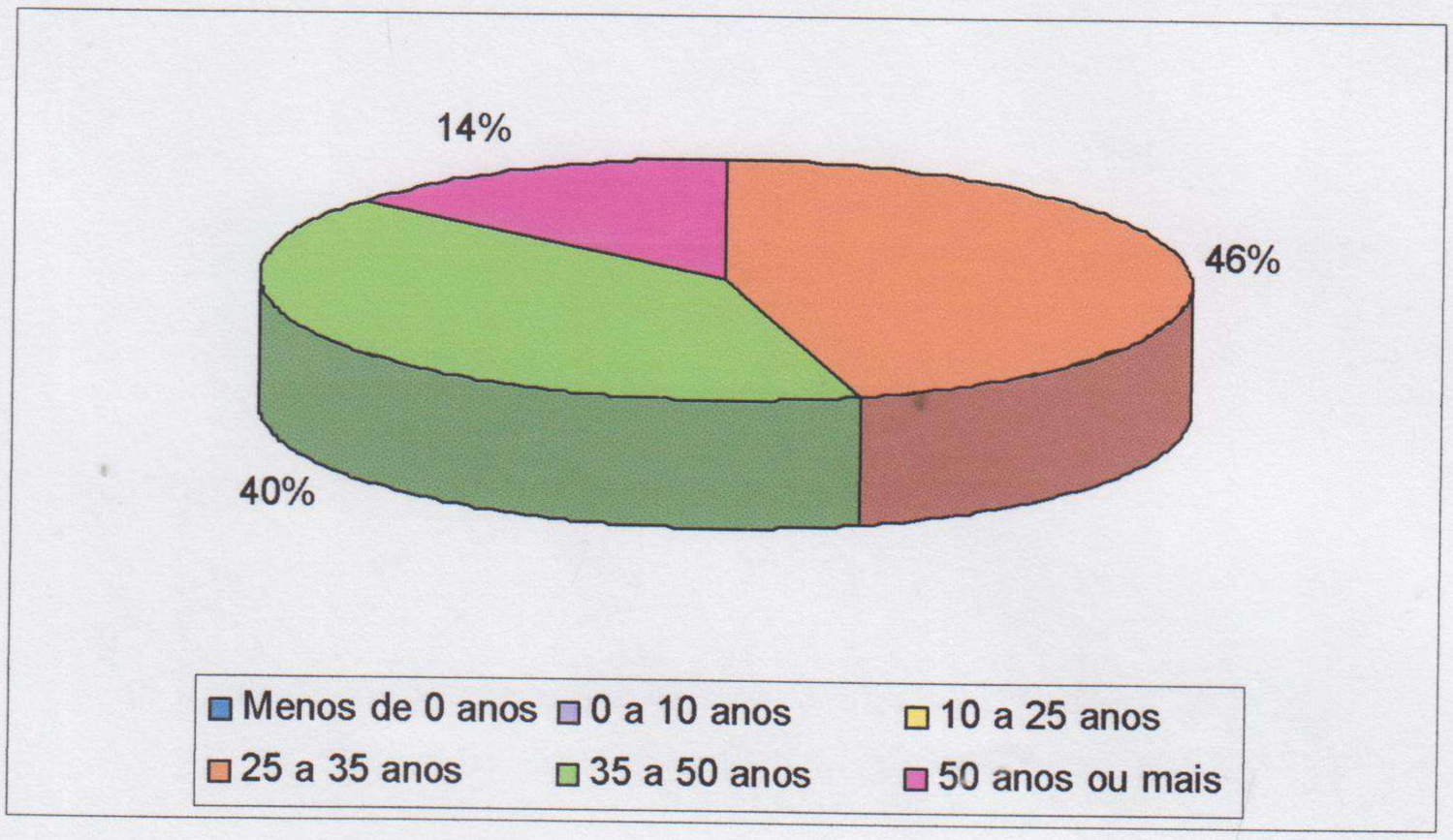


Gráfico: 02: Faixa Etária

Fonte: Pesquisa realizada de 02 a 10/10/07.

Com relação a Faixa Etária dos gestores e colaboradores do Centro SUVAG/RN, onde 46% estão entre 25 e 35 anos, 40% entre 35 e 50 anos, e apenas 14% de 50 anos ou mais. As demais faixas etárias não apresentaram dados representativos. Através desses dados, pode-se perceber que a faixa etária dos colaboradores revela que o nível de comprometimento com as atividades administrativas, e de atendimento aos beneficiários do Centro SUVAG/RN, é elevada.

4.1.3 Renda Familiar

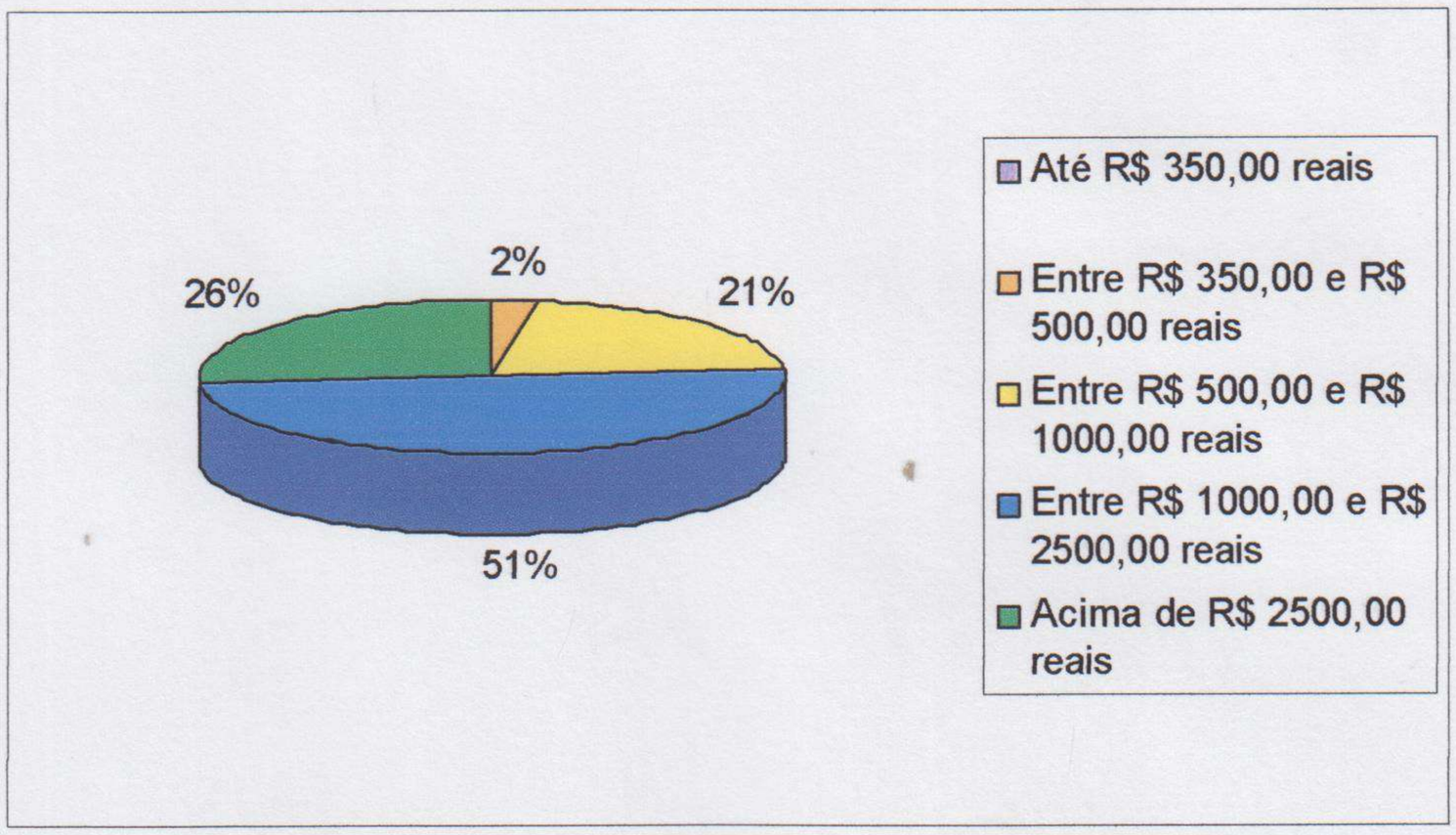


Gráfico 03: Renda Familiar

Fonte: Pesquisa realizada de 02 a 10/10/07.

Por meio do gráfico 03 verifica-se a renda familiar dos gestores e colaboradores do Centro SUVAG/RN, onde 51% estão entre R$ 1.000,00 e R$ 2.500,00 reais, 21% entre R$ 500,00 e R$ 1.000,00 reais, e 26% acima de R$ 2.500,00 reais. As demais faixas de renda familiar não apresentaram dados representativos. Através dos dados obtidos, pode-se perceber que a renda familiar dos gestores e colaboradores encontra-se em sua maioria entre R$ 1.000,00 e R$ 2.500,00 reais que corresponde a maioria de gestores, fonoaudiólogos, médicos.

4.1.4 Nível de Escolaridade

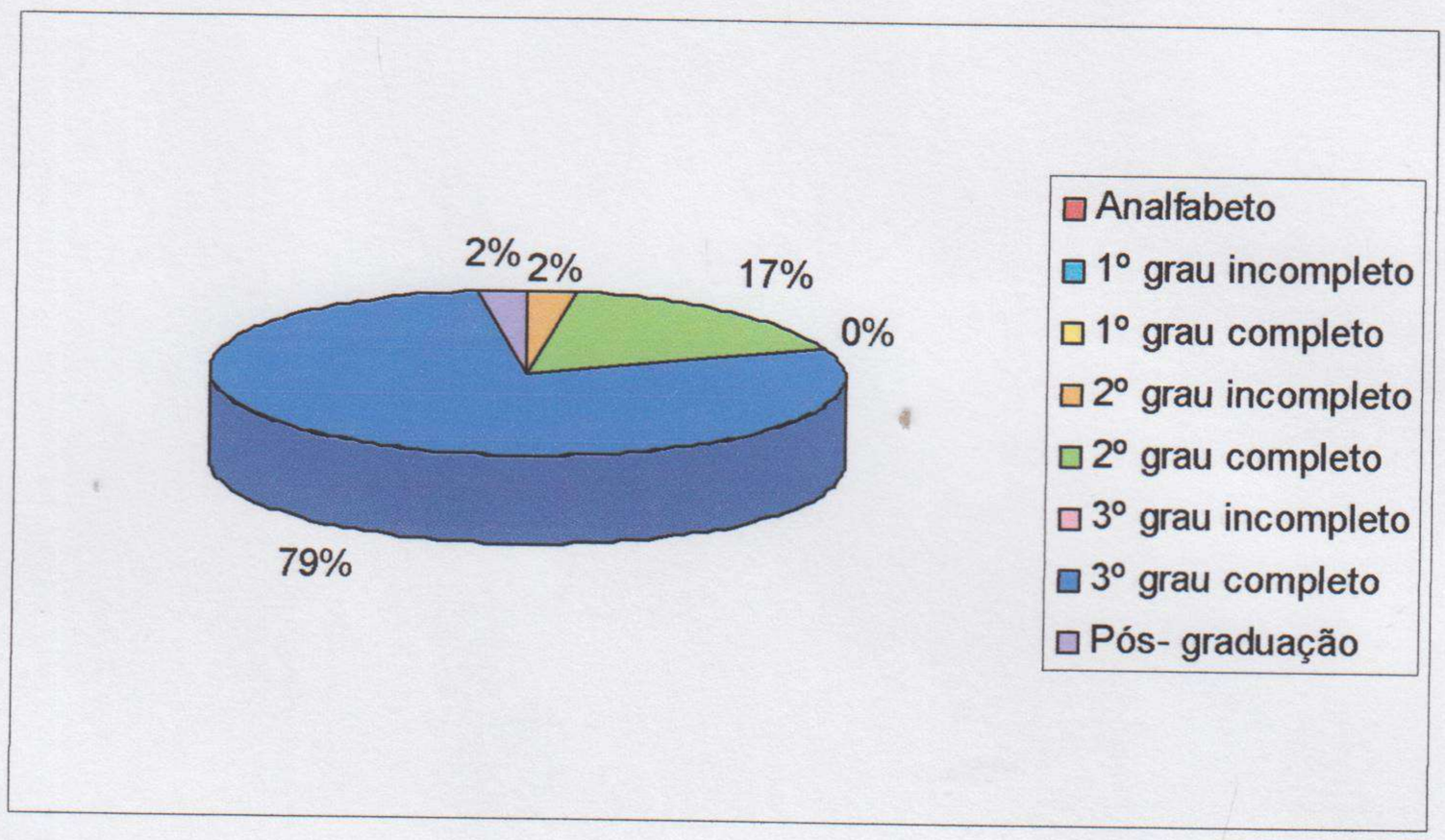


Gráfico 04: Escolaridade

Fonte: Pesquisa realizada de 02 a 10/10/07.

Quanto à Escolaridade dos gestores e colaboradores do Centro SUVAG/RN, onde 78% têm o 3º grau completo, 17% têm o 2º grau completo, 2% declararam ter o 2º incompleto, e 2% serem Pós-graduados. Os demais índices de escolaridade não apresentaram dados representativos. Percebe-se que a renda familiar dos gestores e colaboradores encontra-se em sua maioria entre R$ 1.000,00 e R$ 2.500,00 reais que corresponde à maioria de gestores, fonoaudiólogos, médicos.

4.1.5 Estado Civil

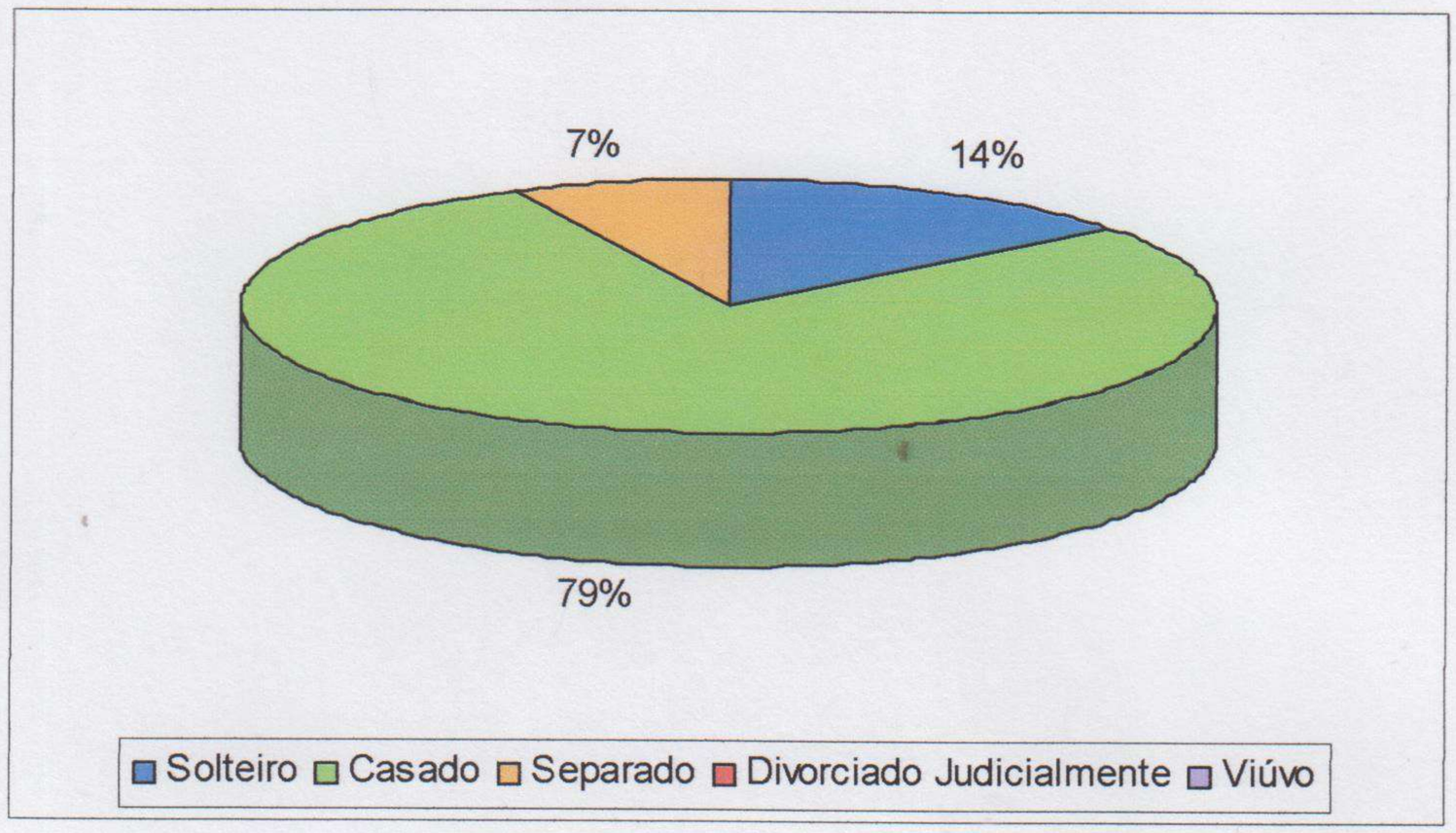


Gráfico 05: Estado civil

Fonte: Pesquisa realizada de 02 a 10/10/07.

O gráfico 05 apresenta dados sobre o estado civil dos gestores e colaboradores do Centro SUVAG/RN, onde 79% são casados, 14% são solteiros, e 7% estão separados. Os demais índices de estado civil não apresentaram dados representativos. Através dos dados obtidos, pode-se perceber que o estado civil dos gestores e colaboradores encontra-se em sua maioria entre casados, o que reforça o nível de responsabilidade para as atividades exercidas.

4.1.6 Tamanho da Família

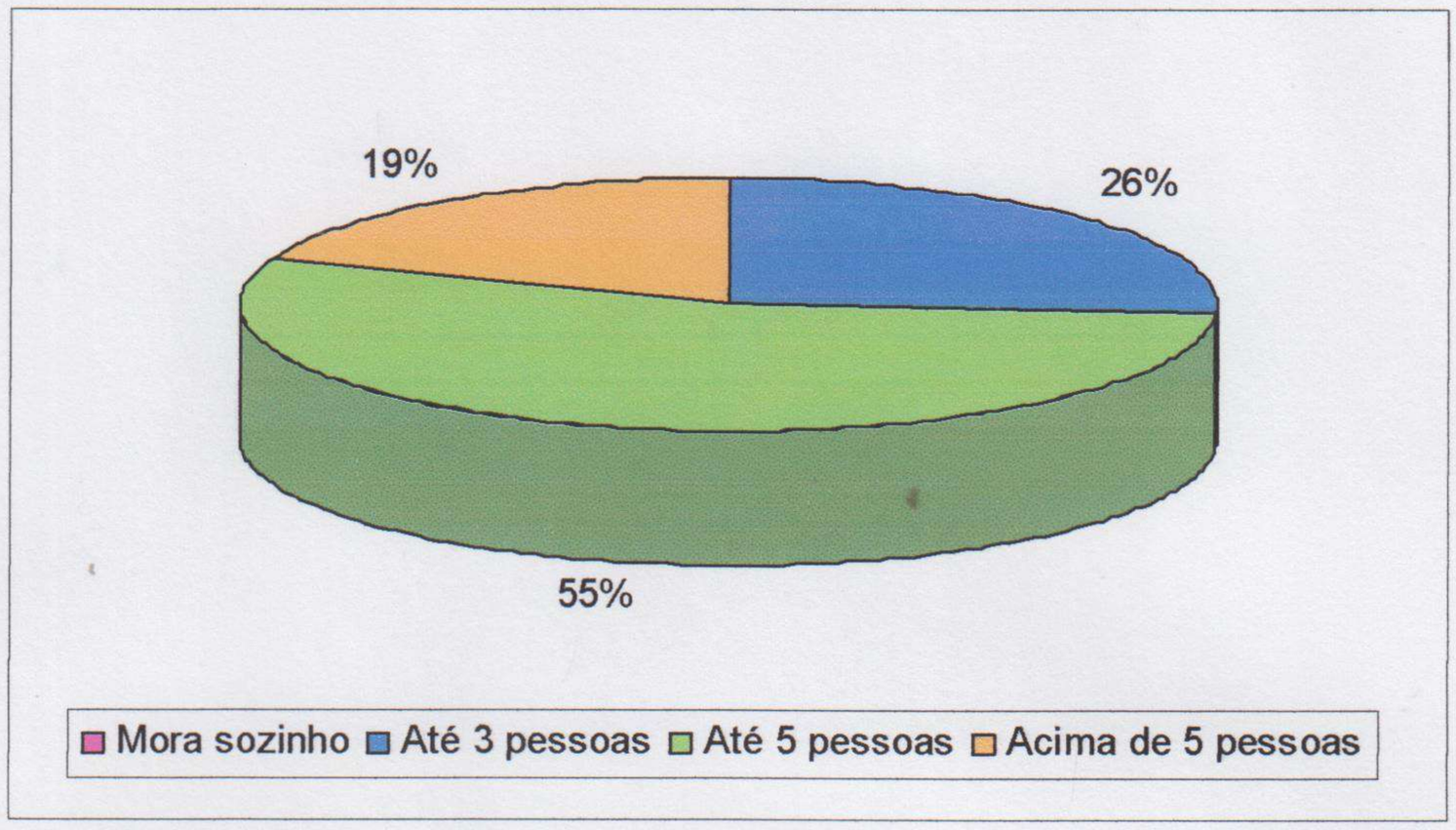


Gráfico 06: Tamanho da Família

Fonte: Pesquisa realizada de 02 a 10/10/07.

O gráfico 06 apresenta dados sobre o tamanho da família dos gestores e colaboradores do Centro SUVAG/RN, onde 55% moram com até cinco pessoas, 26% com até três pessoas e 19% moram com mais de cinco pessoas. Os demais resultados sobre tamanho da família não apresentaram dados representativos. Verifica-se que o tamanho da família dos gestores e colaboradores tem em sua maioria até cinco pessoas. Ao fazer a relação dos dados do tamanho da família com o estado civil, podemos perceber o nível de participação e responsabilidade que cada gestor e colaborador representa na família.

4.2 DADOS AVALIATIVOS

4.2.1 Canais de Comunicação

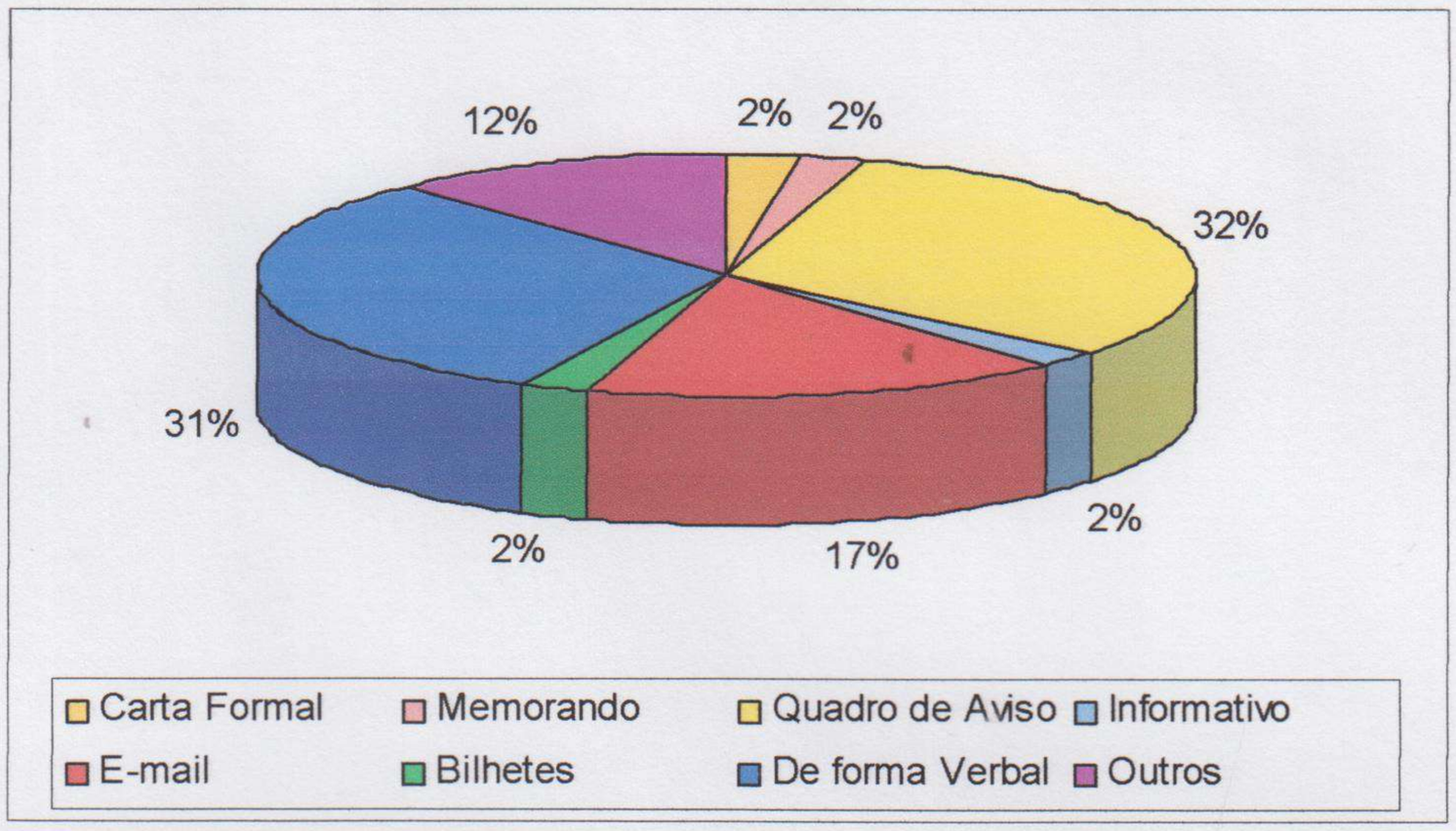


Gráfico 07: Canais utilizados para troca de informações.

Fonte: Pesquisa realizada de 02 a 10/10/07.

Com relação aos Canais de comunicação o gráfico 07 apresenta 40% dos colaboradores e gestores, se comunicam através da Forma Verbal, enquanto que 39% dos entrevistados se comunicam através do Quadro de Avisos. Os dados obtidos apresentam que o os canais de comunicação utilizados entre os gestores e colaboradores não apresentam confiabilidade na transmissão de informações, o que pode prejudicar a eficácia da comunicação, e a não compreensão completa e clara do que deve ser transmitido.

4.2.2 Canais de Comunicação

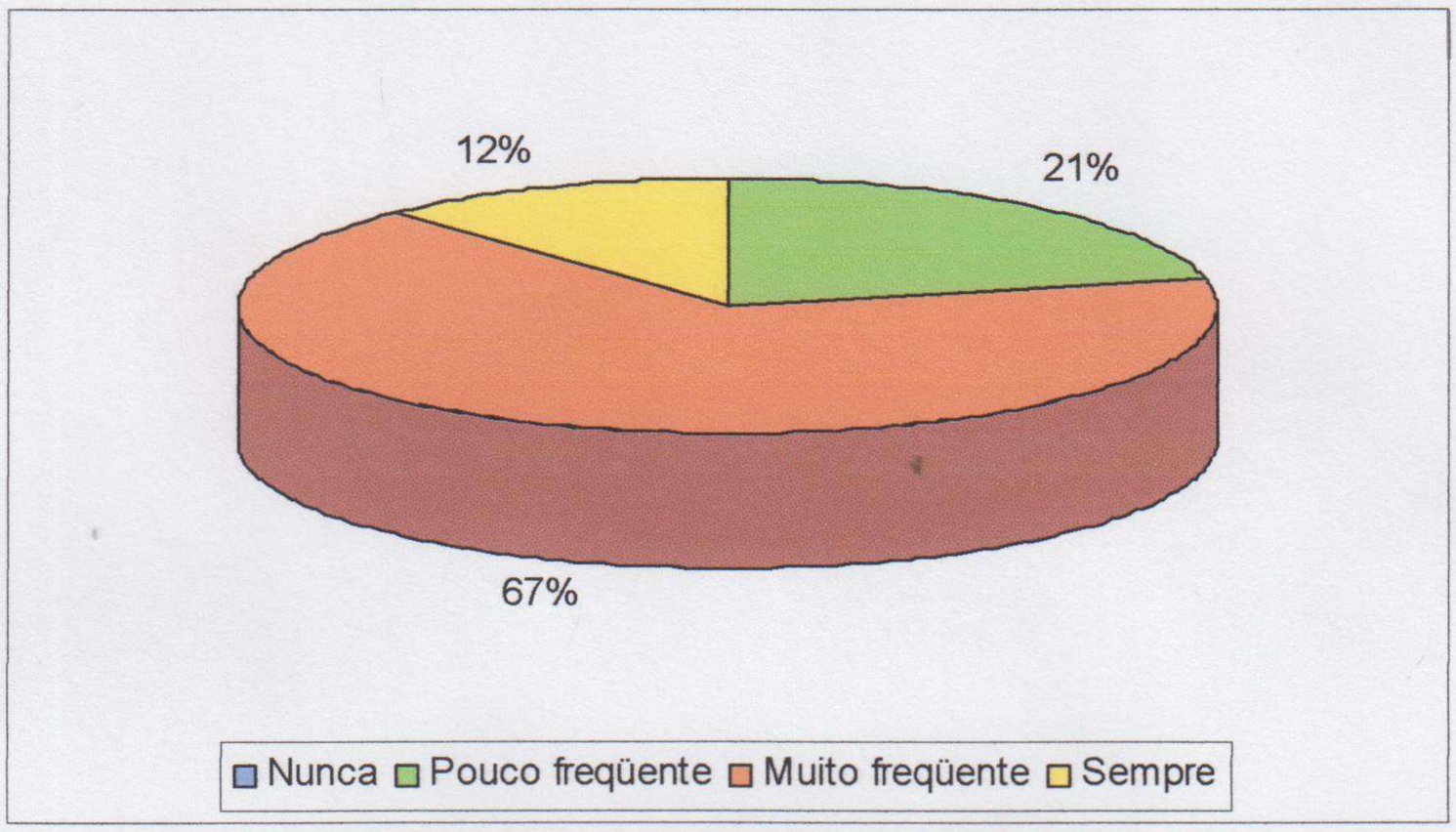


Gráfico 08: Freqüência dos canais utilizados para troca de informações gestores-colaboradores.

Fonte: Pesquisa realizada de 02 a 10/10/07.

O gráfico 08, apresenta que as informações transmitidas dos gestores para os colaboradores são Muito Freqüente em 67%, 21% declaram ser Pouco freqüente, e apenas 12% informaram que Sempre há comunicação, dos gestores para os colaboradores. A percepção dos colaboradores sobre o volume de informações transferidas nos canais mais utilizados, descritos no gráfico 07, dos gestores para os colaboradores é elevado, assim faz-se necessário que haja atenção aos canais utilizados para a transmissão de tais informações, a fim de garantir a integridade dos dados.

4.2.3 Freqüência dos canais utilizados entre colaboradores e gestores

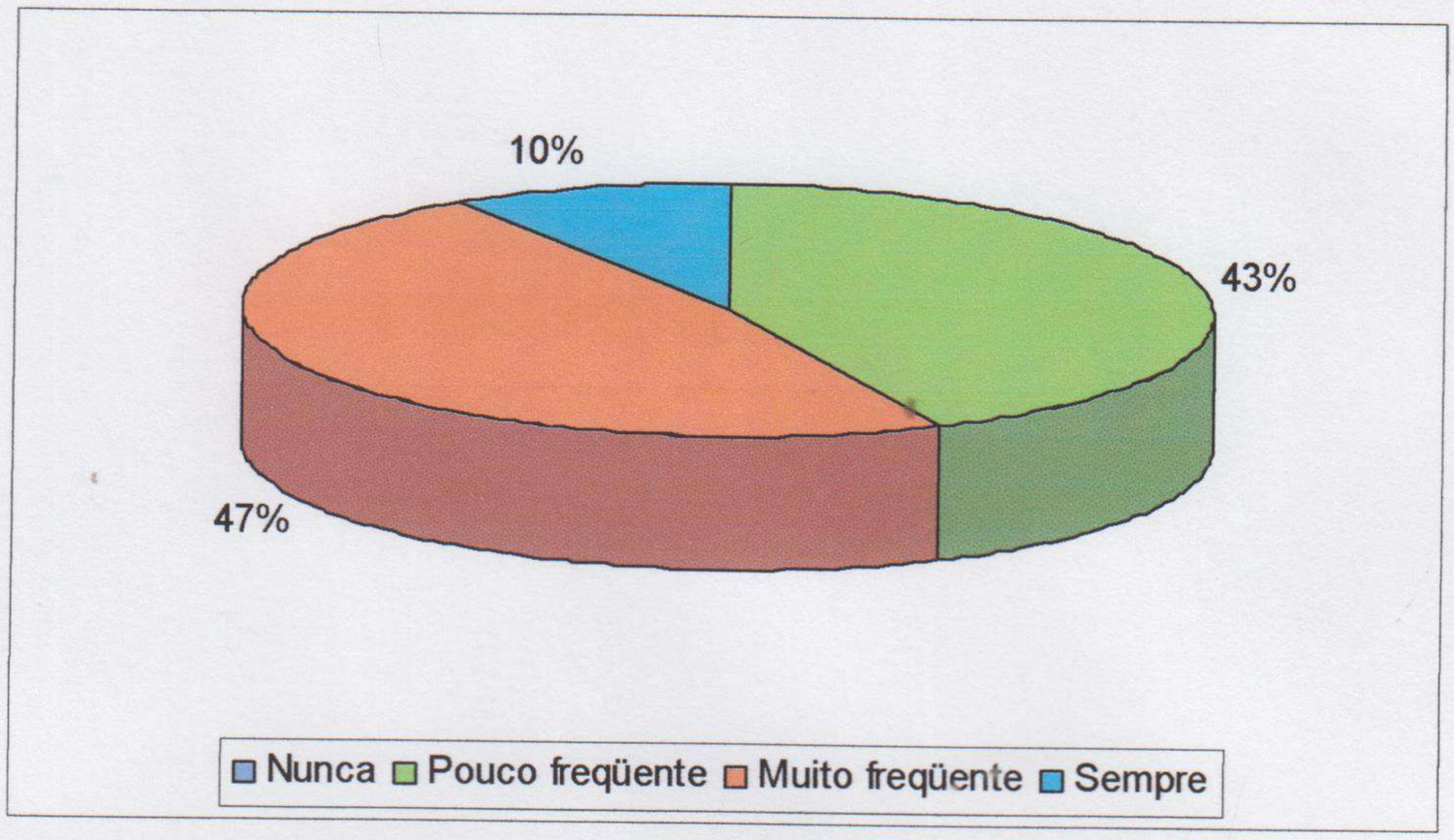


Gráfico 09: Freqüência dos canais utilizados para troca de informações colaboradores-gestores.

Fonte: Pesquisa realizada de 02 a 10/10/07.

O gráfico 09, apresenta que as informações transmitidas dos colaboradores para os gestores entre os canais de comunicação forma verbal e quadro de avisos são Muito Freqüente em 47%, 43% afirmaram ser pouco freqüente, e 10 % indicaram que Sempre há comunicação dos colaboradores para os gestores. Os demais dados não foram registrados. Os dados adquiridos mostram que há uma divisão de percepção entre os colaboradores, no que diz respeito a freqüência de troca de informações dos colaboradores para os gestores, pois o percentual é muito próximo entre os que afirmam haver uma troca de informações elevada, dos que asseguram ser pouco freqüente essa troca de informações. Com isso percebe-se que há uma falha no processo de comunicação, não só entre os colaboradores, bem como com os seus superiores. O que pode ocasionar contratempos na comunicação e atrasar a resolução de algum problema.

4.2.4 Participação dos colaboradores na tomada de decisão

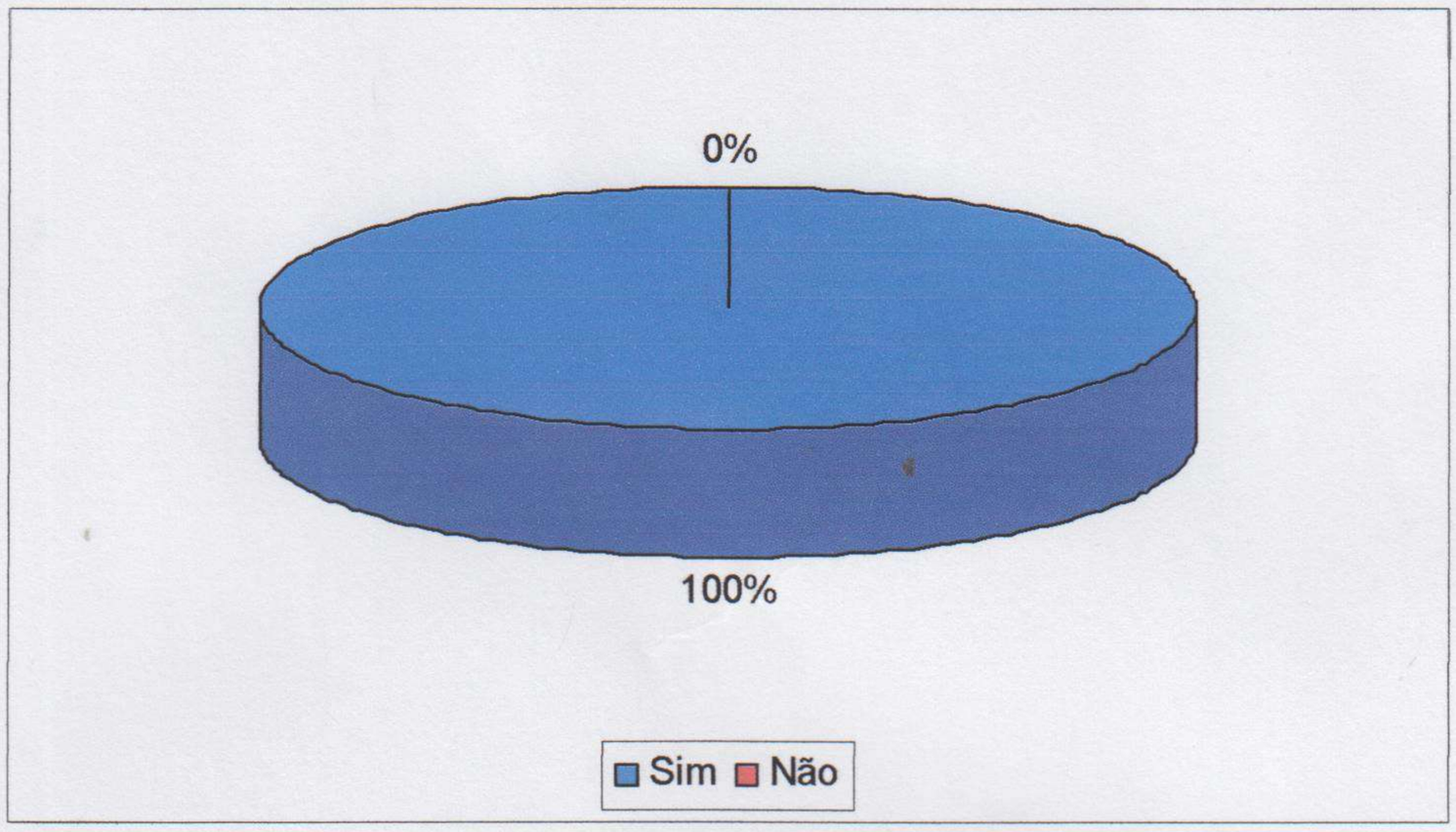


Gráfico 10: Participação dos colaboradores na tomada de decisão.

Fonte: Pesquisa realizada de 02 a 10/10/07.

O gráfico 10, apresenta as informações sobre a participação dos colaboradores na tomada de decisão de alguma atividade, onde 100% dos colaboradores afirmam ter participação na tomada de decisão de alguma atividade. Os dados obtidos revelam o nível de participação e a relevância dos colaboradores na tomada de decisão de alguma atividade. Isso demonstra a importância da figura do colaborador para a organização e os processos administrativos.

4.2.5 Autonomia dos colaboradores para resolução de problemas

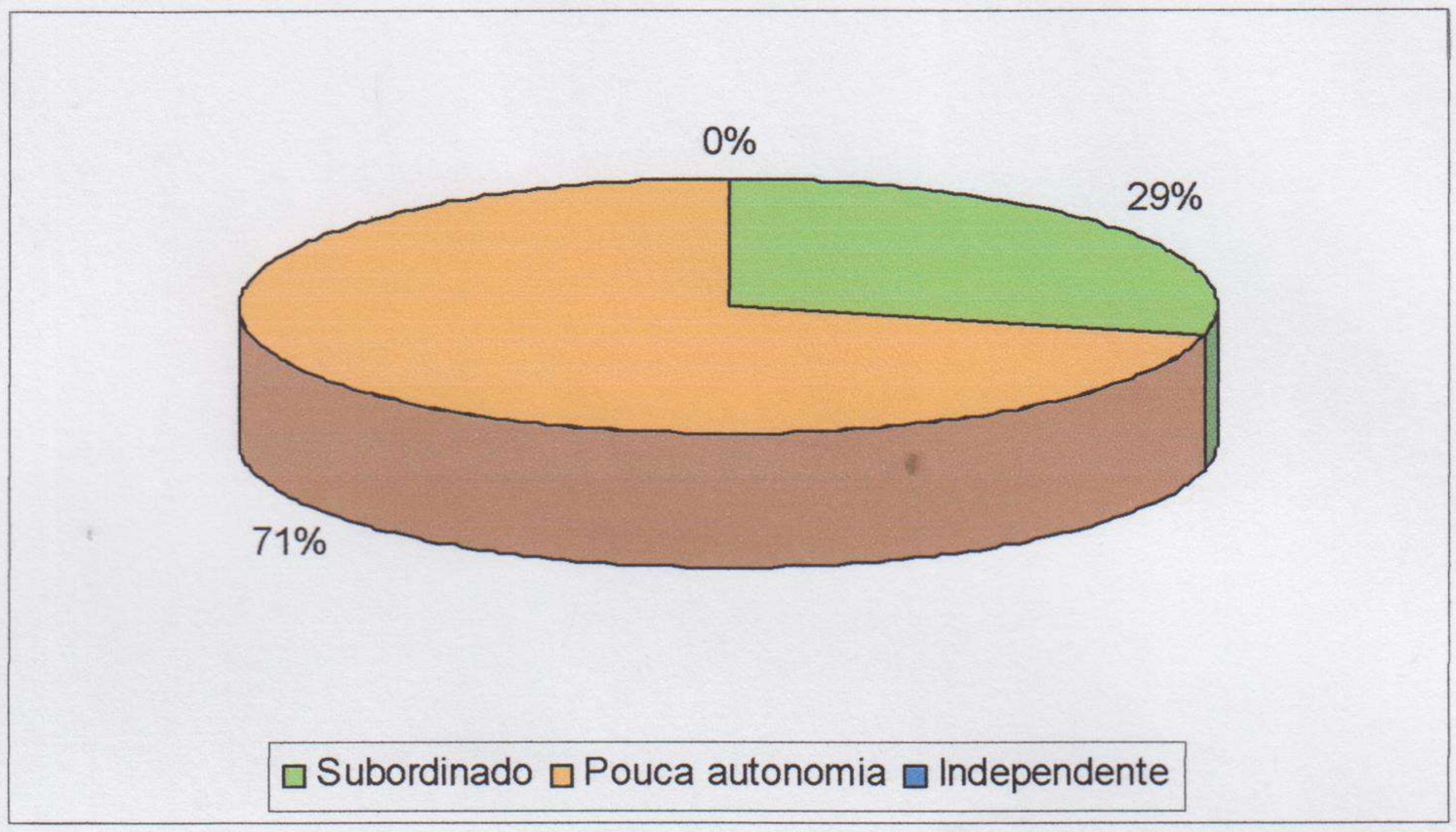


Gráfico 11: Autonomia dos colaboradores para resoluções de problemas

Fonte: Pesquisa realizada de 02 a 10/10/07.

O gráfico 11, apresenta que 71% dos colaboradores afirmam ter pouca autonomia, para a tomada de decisões em resoluções de problemas difíceis, e 29% indicaram ser subordinados aos gestores. Nenhum colaborador indicou ser independente na tomada de decisão. Os dados obtidos revelam uma contradição em relação ao gráfico 10, pois mesmo com 100% de participação da tomada de decisão de alguma atividade, os colaboradores afirmam ter pouca autonomia em resolver situações complicadas. Essa incoerência no cruzamento dos dados pode ocasionar transtornos na comunicação entre os setores administrativos, bem como na resolução de problemas.

4.2.6 Tempo de resposta do gestor ao colaborador

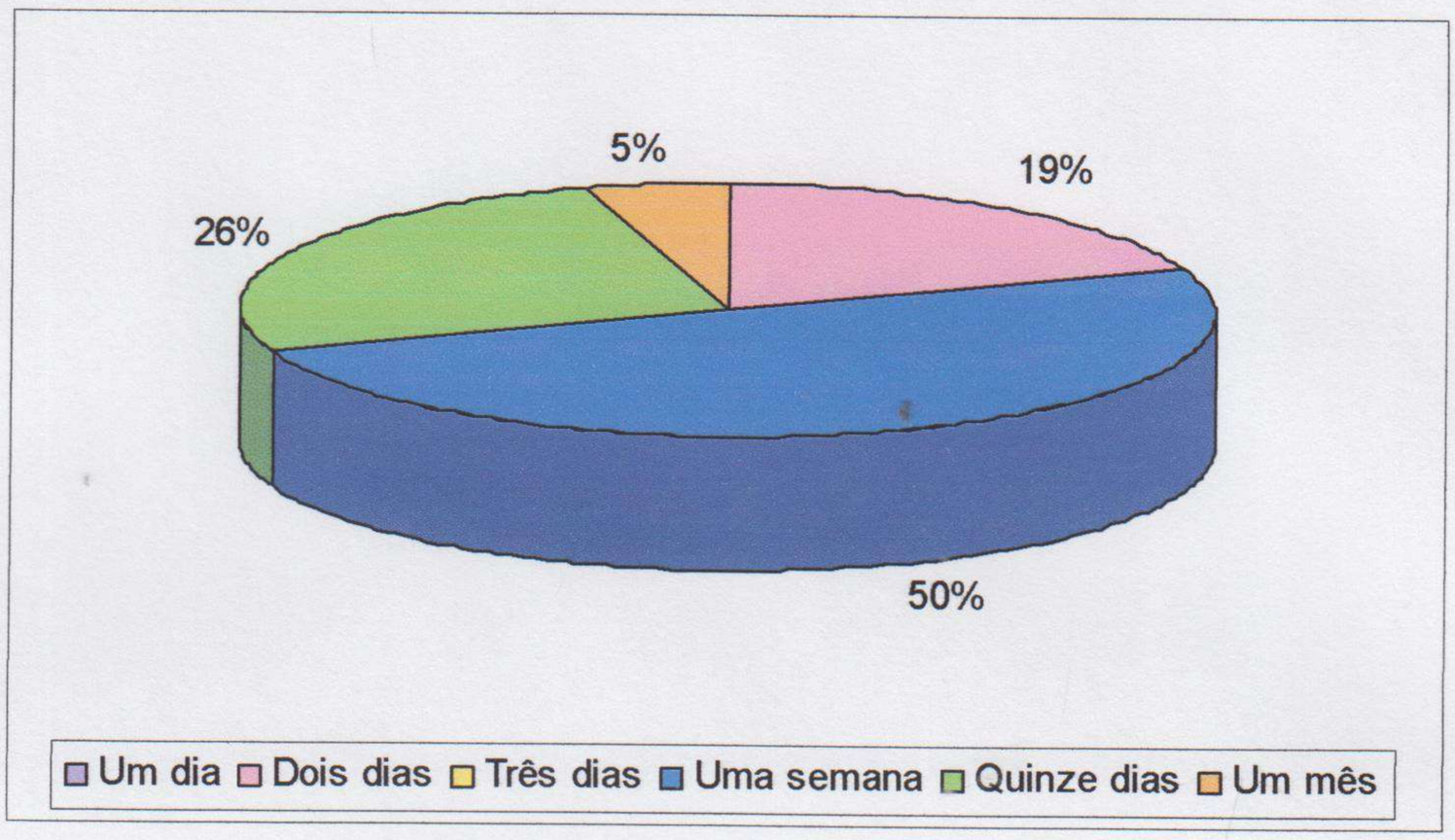


Gráfico 12: Tempo de resposta do gestor ao colaborador

Fonte: Pesquisa realizada de 02 a 10/10/07.

O Gráfico 12 mostra que 50% dos colaboradores obtém a resposta solicitada após três uma semana, 26% após quinze dias, e 19% em dois dias, e apenas 5% após um mês. Os demais dados não tiveram resultados representativos. Os dados obtidos apresentam que o tempo de resposta de uma solicitação realizada por um colaborador é de uma semana em média, apesar da relevância do colaborador para a organização demonstrada no gráfico 10. Esses dados evidenciam que é relativamente rápido o atendimento a uma solicitação, visto que existe a burocracia da escolha da empresa que irá fornecer tais materiais e equipamentos, pois o dinheiro para o investimento é vinculado ao governo. As solicitações variam de material de expediente a equipamentos eletrônicos, como por exemplo, computadores, para a realização eficiente da atividade administrativa ou de atendimento ao beneficiário.

4.2.7 Tempo de resposta do colaborador ao beneficiário

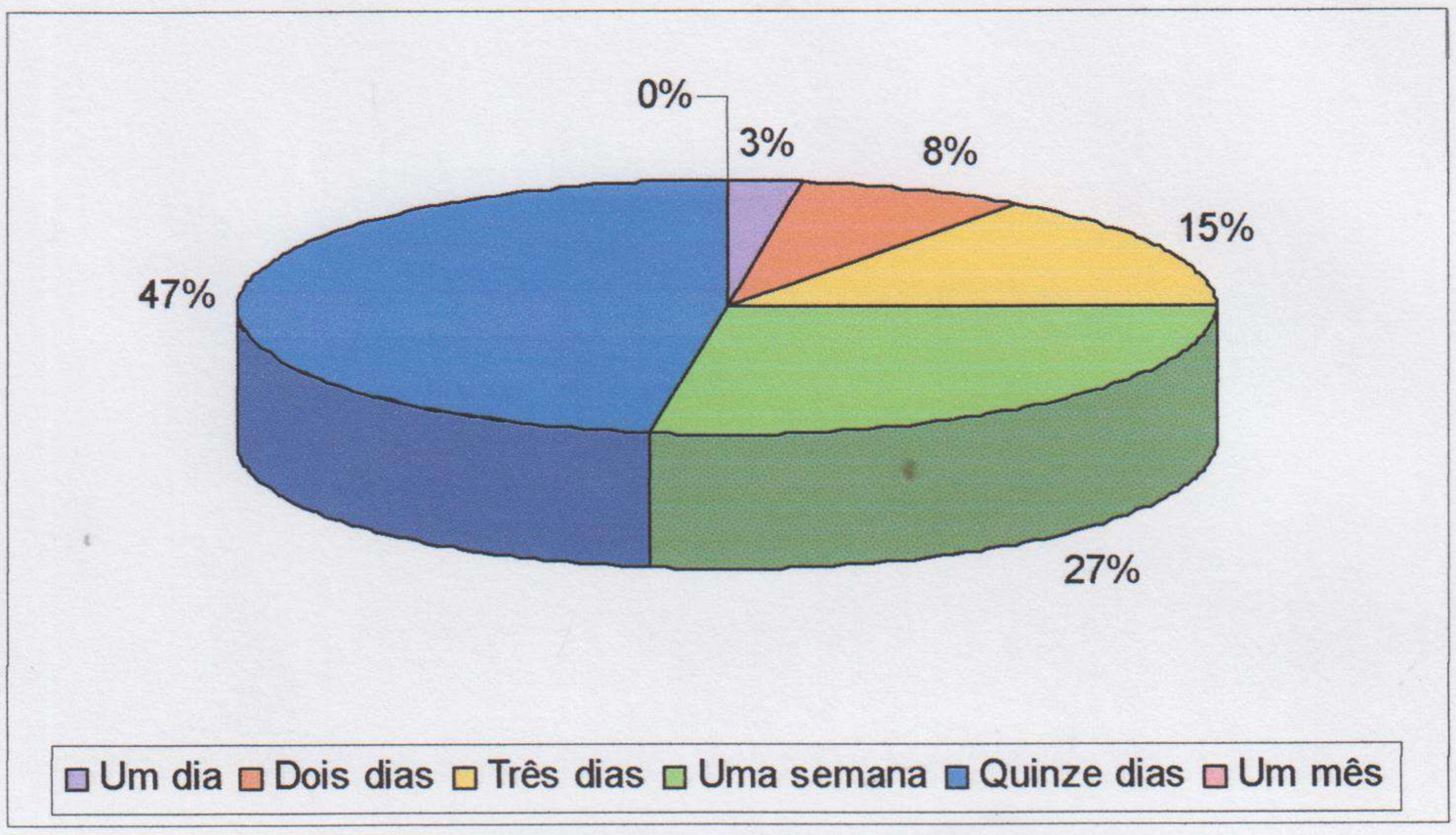


Gráfico 13: Tempo de resposta ao beneficiário

Fonte: Pesquisa realizada de 02 a 10/10/07.

Conforme os entrevistados 47% dos beneficiários obtém a resposta solicitada após quinze dias, 27% após uma semana, 15% em três dias, 8% em dois dias, e apenas 3% em um dia. Para as outras opções não foram registrados dados representativos. De acordo com pesquisa realizada com os colaboradores, os dados apresentam que o tempo de resposta à solicitação de um beneficiário, por exemplo, marcação de consultas e exames, em sua maioria tem o tempo de espera em média de 15 dias, visto que o volume de atendimento a comunidade é alto, pois atende ao Rio Grande do Norte em sua totalidade com tratamento de reabilitação auditiva.

4.2.8 Importância do envolvimento da família do surdo para o SUVAG/RN

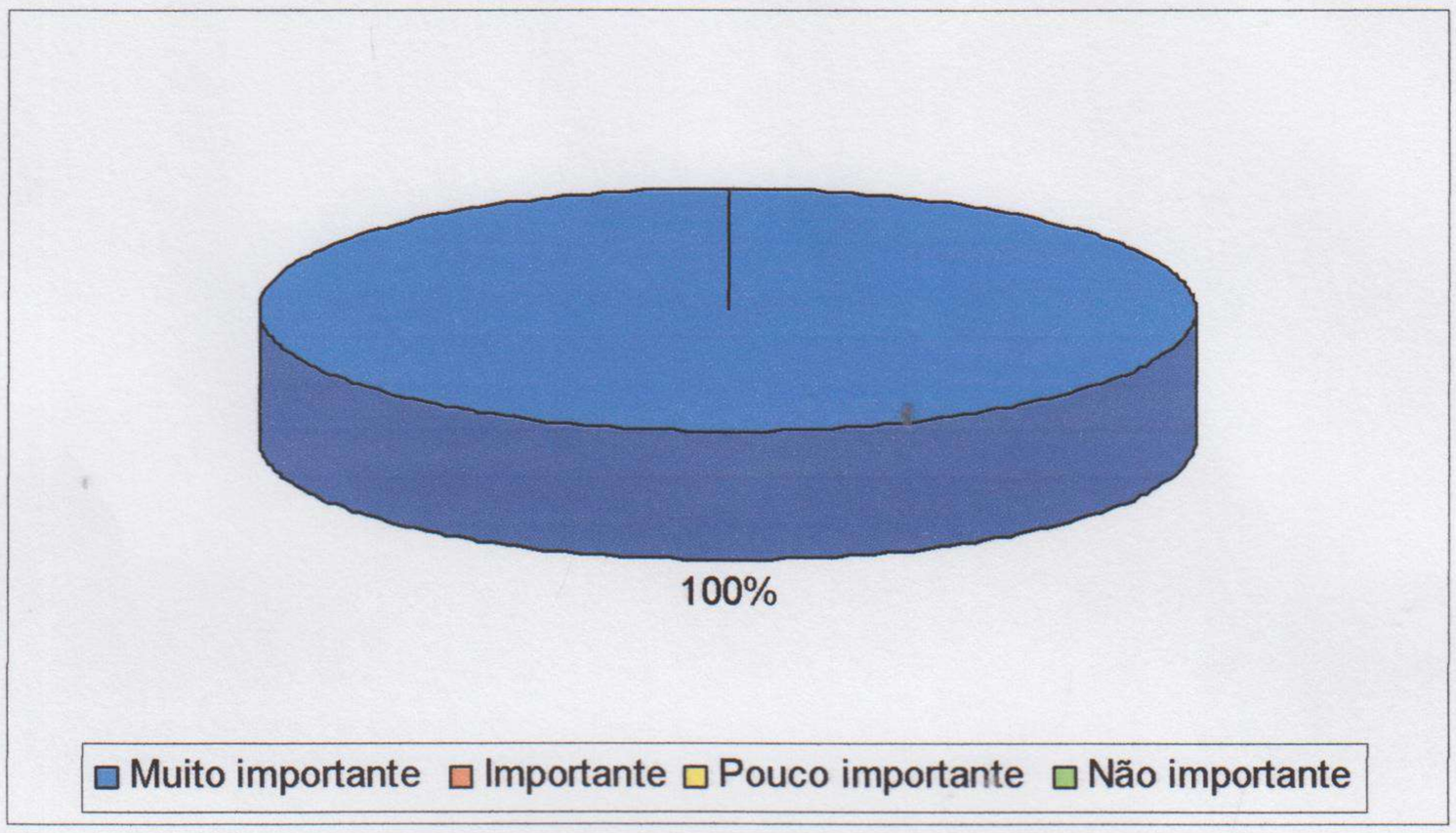


Gráfico 14: Importância do envolvimento da família do surdo para o SUVAG/RN

Fonte: Pesquisa realizada de 02 a 10/10/07.

O Gráfico 14 apresenta dados sobre a relevância do envolvimento da família do surdo para o tratamento de reabilitação auditiva, onde 100% dos colaboradores afirmam ser Muito importante o envolvimento. Para as outras opções não foram registrados dados representativos. Os dados mostram o grande valor que representa a família do surdo para o tratamento de reabilitação do surdo entre os colaboradores e gestores do SUVAG/RN, no entanto, o gráfico 13 apresenta nível significativo do tempo de resposta as solicitações efetuadas por um beneficiário, de quinze dias, o que demonstra discordância ao nível de importância social do beneficiário para os colaboradores.

FARN

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

5.1 Conclusão

Toda instituição é formada por pessoas, e assim os processos de transmissão de informações entre os setores internos, bem como a comunicação entre empresa e clientes, necessitam ser precisos e consistentes, para que possam garantir a veracidade das informações. Existem diversas maneiras de comunicar, algumas mais seguras, outras menos seguras. Cada dia mais instituições e empresas atentam para o ato de comunicar-se de forma clara. Constatou-se que a ineficácia na comunicação é causador da maioria dos problemas. Ainda há a preocupação mais focada em comunicar-se para fora, ou seja, para os clientes em potencial. Contrata-se empresas para produzir material de propaganda e marketing externo, enquanto que a estrutura interna da instituição deixa a desejar. As conseqüências negativas para uma empresa que atrai clientes e não se estrutura internamente podem gerar complicações ainda maiores no desenvolvimento futuro desta empresa.

Em se tratando de empresas públicas, ou com vínculo governamental, a maior desvantagem é sentida pelas pessoas que utilizam tais serviços, pois na maioria das vezes o órgão criado para atender a população, como por exemplo, uma clínica para tratamento de pessoas com câncer, tem capacidade de atendimento limitada, mesmo sendo a única para suprir as necessidades de uma cidade, ou até mesmo estado, e é sob essa ótica que o Centro SUVAG/RN se encontra. A fim de promover saúde auditiva para a comunidade, o SUVAG/RN atente todo o estado do Rio Grande do Norte, com apoio financeiro do governo federal. E em se tratando de comunicação, ação primordial do dia-a-dia de trabalho de cada colaborador, as informações precisam ser compreendidas com nitidez e rapidez.

Através da pesquisa realizada no Centro SUVAG/RN, pode-se concluir que os canais de comunicação mais utilizados, quadro de avisos e forma verbal, e fluxo elevado de informações transmitidas podem comprometer a eficácia e perfeito entendimento nos processos administrativos, podendo gerar desvios de entendimento para os próprios colaboradores, e consecutivamente para os beneficiários do SUVAG/RN.

Foi constatado também que existe participação dos colaboradores na tomada de decisão das atividades, mas que esta é limitada e na maioria das vezes depende da autorização de alguém de cargo superior.

A análise também mostrou que as solicitações feitas por um colaborador, por exemplo, material de expediente é atendida em até dois dias, mas que outras solicitações como de um novo terminal com computador, podem demorar de um mês ou mais. As solicitações efetuadas por beneficiários do SUVAG/RN, são atendidas em até três dias.

De acordo com a análise verificou-se que o envolvimento familiar do surdo ou deficiente auditivo é de extrema relevância para o tratamento do mesmo.

5.2 Recomendações

Haja vista a necessidade de uma interação rápida, com troca de informações claras e precisas, inicialmente é importante que outros canais de comunicação sejam utilizados sobre os aspectos da segurança da informação, tanto no que diz respeito ao conteúdo, quanto a privacidade das informações. É válido ressaltar que outros meios de comunicação já existentes, como e-mail, memorandos, documentos formais com controle de protocolos, pode ser utilizada com mais freqüência, a fim de que seja possível o rastreamento com mais facilidade. Através desses canais de comunicação a evidência e comprovação da troca de informações são mais segura, tanto para quem envia, quanto para quem recebe, essa ação colabora também a eficiência da resolução de problemas ou solicitações, visto que a quantidade de informações transmitida ocorre em grande escala.

Quanto à participação dos colaboradores na tomada de decisão de alguma atividade, sugere-se que sejam adotados processos administrativos que promovam a descentralização parcial, a fim de que sejam dinamizadas as atividades administrativas, bem como a contratação de algumas pessoas da área de gestão, para que a as atividades sejam exercidas de acordo com as qualificações e habilidades técnicas de cada colaborador, sem que estejam sobrecarregados e possam com isso travar o fluxo

das atividades. Com isso poderão atender com mais eficiência aos beneficiários que necessitam de tratamento de reabilitação auditiva.

REFERÊNCIAS

BERVIAN, P. A.; CERVO, A. L. **Metodologia Cientifica.** Makron Books. São Paulo, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração.** Campus. Rio de Janeiro, 2000.

COLENGHI, Vitor Mature. **O&M e Qualidade Total**: Uma Integração Perfeita. Qualitymark. Rio de Janeiro, 1997.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas, Organização & Métodos**: Estudo Integrado das Novas Tecnologias de Informação. Atlas. São Paulo, 1998, 2ª edição.

DUARTE. Adriane da Silva. **A Revolução da escrita na Grécia e suas conseqüências culturais.** Disponível em: http://www.interface.org.br/revista2/livro1.pdf. Acesso em: 13 de Maio de 2007.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de Pesquisa.** Revista e Ampliada, Atlas, 1999, 4ª Edição.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Introdução à Administração**. Revista e Ampliada. Atlas. São Paulo, 2000, 5ª edição.

Metodologia Verbotonal. Disponível em: http://www.suvagrn.com.br/
Acesso em: 09 de Junho de 2007

PICICIN. Paula. **A importância da comunicação em Organizações Não-Governamentais**.
Disponível em: http://www.comtexto.com.br/2convicomcctsPaulaPiccin.htm. Acesso em: 09 de Junho de 2007

PIMENTA, Maria Alzira. **Comunicação Empresarial.** Revista e Ampliada. Alínea. Campinas-SP, 2002, 3ª edição.

RASKIN. Sara Fichman. **As Organizações e a Teoria Organizacional**. Disponível em: http://www.pr.gov.br/batebyte/edicoes/2002/bb121/organizacoes.htm. Acesso em: 14 de Junho de 2007.

RHODEN, C.; PRETTO, CLÉA; MADALENA, TARSILA. **Comunicação Organizacional Interna: Um Estudo de Caso**. Disponível em: http://www.pucrs.br/famecos/geacor/texto1.html. Acesso em: 18 de Junho de 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** Atlas, São Paulo-SP, 1998, 2ª Edição.

História das Associações para surdos no Brasil. Disponível em: http://www.feneis.org.br/associacoes/index.shtml Acesso em: 28 de Fevereiro de 2007

APÊNDICE

Caro colaborador,

Estamos realizando uma pesquisa sobre comunicação, com o objetivo de conhecer o nível de satisfação dos gestores e colaboradores do SUVAG/ RN. Para tanto, gostaríamos de contar com sua colaboração respondendo as questões abaixo, desde agradecemos.

DADOS AVALIATIVOS

1 – Através de quais canais são transmitidas as informações entre os gestores e colaboradores e vice-versa?
( ) Carta formal ( ) Informativos ( ) De Forma verbal
( ) Memorando ( ) E-mail ( ) Outros
( ) Quadro de avisos ( ) Bilhetes

2 – Com que freqüência os gestores tem acesso às informações dos colaboradores?
( ) Nunca ( ) Muito freqüente
( ) Pouco freqüente ( ) Sempre

3 – Com que freqüência os colaboradores tem acesso às informações dos gestores?
( ) Nunca ( ) Muito freqüente
( ) Pouco freqüente ( ) Sempre

4 – Existe a participação dos colaboradores na tomada decisão de alguma atividade?
( ) Sim ( ) Não

5 – Qual o nível de autonomia dos colabores em resolver situações complicadas?
( ) Subordinado ( ) Pouca autonomia ( ) Independente

6 – Qual o tempo de resposta de uma solicitação feita por um colaborador?
( ) Um dia ( ) Três dias ( ) Quinze dias
( ) Dois dias ( ) Uma semana ( ) Um mês

7 – Qual o tempo de resposta de uma solicitação feita por um beneficiário?
( ) Um dia ( ) Três dias ( ) Quinze dias
( ) Dois dias ( ) Uma semana ( ) Um mês

8 – Qual a importância do envolvimento da família do surdo para o SUVAG/RN?
( ) Muito importante ( ) Pouco importante
( ) Importante ( ) Não importante

9 – Qual a sua atividade no SUVAG/RN?_____
_____

DADOS PESSOAIS

1 – Sexo
( ) Feminino ( ) Masculino

2 – Faixa etária
( ) Menos de 0 anos ( ) 10 a 25 anos ( ) 35 a 50 anos
( ) 0 a 10 anos ( ) 25 a 35 anos ( ) 50 anos ou mais

3 – Renda familiar
( ) Até R$ 350,00 reais ( ) Entre R$ 500,00 e R$ 1000,00 reais ( ) Acima de R$ 2500,00 reais
( ) Entre R$ 350,00 e R$ 500,00 reais ( ) Entre R$ 1000,00 e R$ 2500,00 reais

4 – Escolaridade
( ) Analfabeto ( ) 2º grau incompleto ( ) 3º grau completo
( ) 1º grau incompleto ( ) 2º grau completo ( ) Pós- graduação
( ) 1º grau completo ( ) 3º grau incompleto

5 – Estado Civil
( ) Solteiro ( ) Separado ( ) Viúvo
( ) Casado ( ) Divorciado Judicialmente

6 – Tamanho da família
( ) Mora sozinho ( ) Até 5 pessoas
( ) Até 3 pessoas ( ) Acima de 5 pessoas