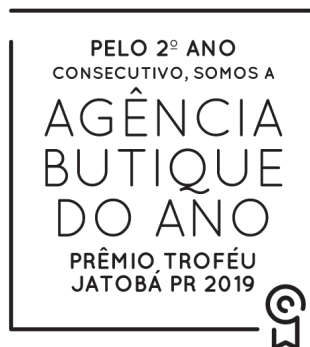




4co

cappellano & carramenha
comunicação e
cultura organizacional

Colégio Dante Alighieri
Pesquisa com pais e funcionários
Categoria: Pesquisa de Comunicação | Prêmio Jatobá 2020

contexto

O Colégio Dante Alighieri é uma instituição que lida com uma **complexa estrutura de stakeholders** - do professor ao motorista de ônibus; do mais exigente e presente pai de aluno àquele que mal sabe onde fica a escola; do fornecedor de alimentos na cantina ao parceiro de tecnologia para as salas de aula. Adicionalmente, uma característica de **polivalência dos seus públicos** aumenta a necessidade de **estabelecer uma comunicação próxima e eficiente**, visto que a inter-relação dos públicos que tradicionalmente seriam classificados como interno ou externo é fortíssima.

Nos mais de 100 anos de uma bem-sucedida trajetória na educação de referência, o Colégio Dante nunca havia aplicado um projeto organizado e sistematizado de escuta a seus públicos.

desafio

Em 2019, após uma mudança na diretoria do Dante, a 4CO foi contratada para contribuir com uma importante transformação pela qual passava a área de Comunicação e Marketing do Colégio, a partir de uma demanda dos pais e mães de alunos por uma **modernização e humanização da comunicação**, junto aos valorizados traços tradicionais da instituição. Para garantir assertividade na entrega, o trabalho começou com uma extensa pesquisa de comunicação.

planejamento da pesquisa

A 4CO planejou um conjunto de pesquisas, com público de pais e funcionários, de forma a reconhecer fortalezas e pontos de atenção na atuação da instituição, assim como oportunidades de melhoria e desenvolvimento. A pesquisa também pretendia criar parâmetros de acompanhamento da satisfação dos pais de alunos, sistematização nunca antes realizada pelo colégio.

Foram três frentes de pesquisa valendo-se de metodologia qualitativa e quantitativa, para reconhecer a fundo a percepção de seus públicos.

pais



entrevistas
individuais



*focus
groups*



questionário
online



análise
técnica de
canais



entrevistas
individuais



*focus
groups*



análise
técnica de
canais

pais externos

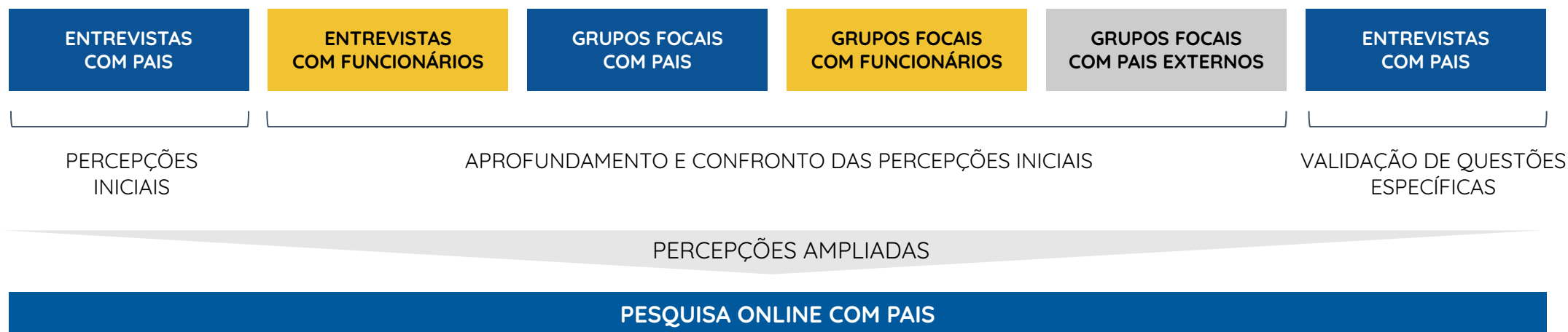
Concept | Rio Branco | São Luís | Porto Seguro
Albert Sabin | Bandeirantes | Santa Cruz



*focus
groups*

estratégia da pesquisa

Apesar de possuírem realidades e rotinas distintas, **pais e funcionários possuem uma relação próxima no dia a dia**. Levando em consideração também o olhar para os Colégios concorrentes, o processo de escuta foi particionado. Com isso, pudemos comparar e confrontar as realidades para ampliar o entendimento na pesquisa quantitativa.



Este processo nos permitiu não só **ampliar o entendimento sobre as demandas dos pais e a realidade dos funcionários** para produção do **questionário online**, como também ir além e programar a criação de um índice de **satisfação e relacionamento** entre os pais e o Dante.

execução da pesquisa



entrevistas
individuais

encontros presenciais individuais e em grupo para avaliar a percepção das práticas de comunicação existentes, pontos de destaque e questões sensíveis, assim como para entender expectativas e oportunidades na relação com o Colégio.



*focus
groups*



questionário
online

questionário enviado por e-mail para avaliar a aceitação das atuais práticas de comunicação, assim como a satisfação geral com as práticas atuais do Colégio.



análise técnica
de canais

avaliação quanto a conteúdo, formato, periodicidade e distribuição dos canais de comunicação vigentes. Esta etapa permite mapear conteúdos prioritários, além de balizar o desenvolvimento de indicadores para gestão futura

pais

18 

19 

1163 

funcionários

32 

46 

pais externos

26 

Mantendo a confidencialidade sobre a instituição por trás da pesquisa, a 4CO conduziu conversas em um ambiente neutro, com vistas a reconhecer aspectos valorizados por este público na relação com uma instituição de ensino referência.

entrega

O produto das pesquisas realizadas foi um relatório composto pelos achados das três frentes de pesquisa, estruturado de forma a demonstrar as percepções específicas de cada grupo, mas também aquelas que são compartilhadas, auxiliando a liderança do Colégio Dante a fortalecer suas potencialidades e mitigar suas fragilidades.

pais

análise quantitativa
através do questionário online

comprovação **+** **qualitativa**
através de entrevistas e focus group

X

análise externa
através de focus groups

achados
em comum

funcionários

análise das entrevistas e focus
groups

**áreas administrativas
e operacionais**

+

análise das entrevistas e focus
groups

área pedagógica



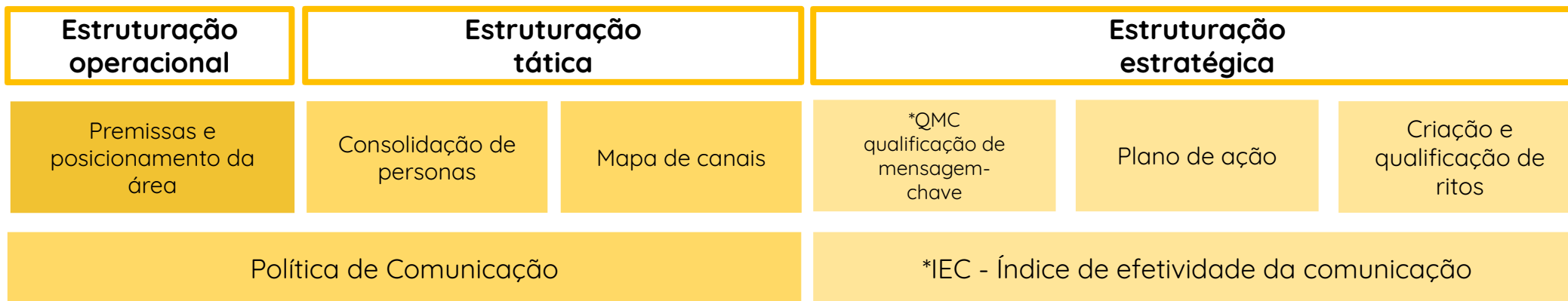
entrega



funcionários

Foram **cinco achados específicos** associados à pesquisa realizada com funcionários, que, juntamente com os três achados em comum, **originaram um plano de ação** para mudanças nas práticas de gestão de pessoas e de comunicação interna.

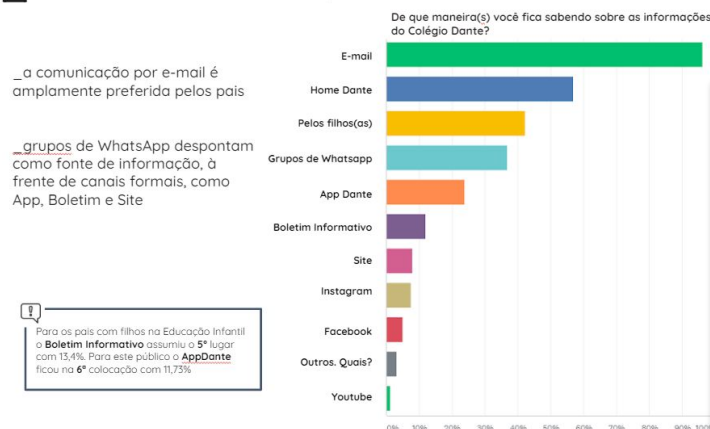
Mapa estratégico de Comunicação



entrega pais

Já na análise da percepção dos pais, além dos **relatos quanto à subjetividade na relação** manifesta na etapa qualitativa, um **amplo relatório quantitativo** prestou conta da avaliação deste grupo quanto a questões relacionadas à comunicação do colégio e também a questões de ordem estrutural.

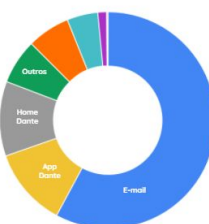
pais - relacionamento e comunicação



9

(tarefas e atividades realizadas em sala, tarefas e atividades a serem realizadas em casa, acompanhamento de notas, desempenho acadêmico, etc.)

lorem ipsum



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur

57,7%

E-mail (578)

11,7%

AppDante (118)

11%

HomeDante (111)

4co

cappellano & carramenha comunicação e cultura organizacional

pais

"A comunicação lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In non varius dui. Nunc auctor, quam et porttitor sagittis, risus nisl mattis metus, eget varius neque augue sit amet quam. Mauris a nisl porttitor, finibus metus vitae, laculis mauris. Cras imperdiet nibh ac turpis suscipit vulputate."

"Lorem ipsum dolor sit amet, e-mails e comunicados. Cras imperdiet nibh ac turpis. Lorem ipsum dolor sit amet, no PDF no corpo do e-mail, vitae, laculis mauris. Cras imperdiet nibh ac turpis suscipit vulputate."

"A comunicação lorem ipsum! Dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In non varius dui. Nunc auctor, quam et porttitor sagittis, risus nisl mattis metus, eget varius neque augue sit amet quam. Mauris a nisl porttitor, finibus metus vitae, laculis mauris. Cras imperdiet nibh ac turpis suscipit vulputate. Ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In non varius dui. Nunc auctor, quam et porttitor sagittis, risus nisl mattis metus, eget varius neque augue sit amet quam. Mauris a nisl porttitor, o Whatsapp imperdiet nibh ac turpis suscipit vulputate."

pais - relacionamento e comunicação

...a comunicação por e-mail é amplamente preferida pelos pais

...grupos de WhatsApp despontam como fonte de informação, à frente de canais formais, como App, Boletim e Site



Embora os números relacionados à **satisfação** sejam positivos, é preciso dar atenção a questões técnicas e pontuais que surgiram tanto na pesquisa online quanto nas entrevistas. Há relatos sobre **informação imprecisa, erratas enviadas com frequência e erros de português**. Apesar de o e-mail ser apontado como o canal preferencial, a forma como é utilizado desagrada pela falta de praticidade.

4co

cappellano & carramenha comunicação e cultura organizacional

4co

cappellano & carramenha
comunicação e
cultura organizacional

entrega

país

A pesquisa quantitativa permitiu ainda que fossem criados dois **indicadores para acompanhamento anual**: um índice de relacionamento e comunicação e um índice de satisfação, que permitiram à gestão do colégio traçar um adequado plano para seguir mantendo as relações duradouras com este público de forma bem-sucedida, assim como acompanhar, ano após ano, a evolução nestes quesitos.



irc

índice de relacionamento
e comunicação



is

índice de satisfação 2019

0 a 69%

Zona de risco

0%

10%

20%

30%

40%

50%

60%

70 a 89%

Zona de atenção

70%

80%

90 a 100%

Zona de potência

90%

100%

