



**Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"**

ISADORA MARCELLA ROSA GARCIA

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

**Assis/SP
2019**



**Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"**

ISADORA MARCELLA ROSA GARCIA

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Trabalho de Conclusão apresentado ao curso de Administração do Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e à Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito parcial à obtenção do Certificado de Conclusão.

Orientando (a): Isadora Marcella Rosa Garcia

Orientador (a): Márcia Valéria Seródio Carbone

**Assis/SP
2019**

FICHA CATALOGRÁFICA

Garcia, Isadora Marcella Rosa.

A importância da comunicação nas organizações públicas / Isadora Marcella Rosa Garcia. Fundação Educacional do Município de Assis –FEMA – Assis, 2019.

Número de páginas: 21.

1. Comunicação. 2. Organização Pública.

CDD:
Biblioteca da FEMA

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

ISADORA MARCELLA ROSA GARCIA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito do Curso de Graduação, avaliado pela seguinte comissão examinadora:

Orientador: _____
Márcia Valéria Seródio Carbone

Examinador: _____
Hilário Vetore Neto

RESUMO

O trabalho pretende mostrar que é fundamental para uma organização pública que a comunicação deve estar sempre alinhada com os objetivos dos cidadãos e para isso, é necessário que seja acompanhada de instrução e planejamento.

O modelo de excelência de gestão pública precisa que a comunicação também esteja de modo excelente para que atinja os melhores níveis de satisfação da população

Definir por meio de pesquisas e análise, a definição das melhores abordagens para com a comunicação externa das organizações públicas e seus setores.

Palavras-chave: Administração Pública; Comunicação; Comunicação Externa; Organização Pública.

ABSTRACT

The paper intends to show that it is fundamental for a public organization that communication must always be aligned with the objectives of the citizens and for this, it must be accompanied by instruction and planning.

The public management excellence model requires that communication is also excellent in order to achieve the highest levels of population satisfaction.

Through research and analysis, the definition of the best approaches to external communication of public organizations and their sectors.

Keywords: Public administration; Communication; External communication; Public organization.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Atendimento presencial (%).....	14
Figura 2 - Atendimento telefônico (%).....	15
Figura 3 - Tempo de espera do atendimento (%)	15
Figura 4 - Tempo médio da solução de problemas (%)	16
Figura 5 - Avaliação do último atendimento (%)	16

SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO.....	8
	DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÕES DA COMUNICAÇÃO	9
	2.1. TRÊS NÍVEIS DE PROBLEMAS.....	9
1.	2.2. TIPOS DE COMUNICAÇÃO	10
2.	IMPACTO DA COMUNICAÇÃO	12
	AVALIAÇÃO DA COMUNICAÇÃO	14
3.	CONCLUSÃO	17
4.	REFERÊNCIAS	19
5.		
6.		

INTRODUÇÃO

A gestão pública é uma subdivisão da ciência da administração focada apenas no setor público, ela consiste em acompanhar e gerenciar os serviços prestados por órgãos do governo, prezando os interesses e os benefícios da população.

No Brasil, o primeiro modo de gestão pública instaurado foi trazido pelos portugueses na época da colonização do país e perdurou até meados de 1930. O Patrimonialismo propunha a não distinção entre o bem público e o bem privado, onde o rei era quem escolhia os funcionários e quais funções exerceriam. Ao longo dos anos o capitalismo e a democracia se fortaleceram o que ocasionou a implementação da Administração Burocrática por volta de 1936, este modelo de gestão veio para eliminar as práticas de corrupção e nepotismo que derivavam da antiga gestão do país, propunha a instituição da impessoalidade que distingue o bem público do privado, da formalidade que estabelecia regras para a utilização dos recursos dispostos e o profissionalismo que exigia um teste de capacidade dos agentes para ocupar cada cargo.

A partir da metade da década de noventa, o presidente em exercício no ano de 1995 Fernando Henrique Cardoso determinou a elaboração do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE) que detinha os objetivos de criar uma estrutura administrativa organizada, uniforme, baseada na meritocracia, no fim do nepotismo e da corrupção. O plano diretor buscava a modernidade da administração formal que já havia sido implantada por Getúlio Vargas, a necessidade da reorganização se deu a partir de uma crise que o país enfrentava e a ausência da eficiência nos momentos de caos.

Contudo, mesmo com a reforma do plano diretor um dos focos da modernização era a comunicação, a intenção era interligar os dados de forma prudente e eficiente, concedendo acesso adequado as informações compartilhadas e armazenadas em bancos de dados pertencentes ao Estado, de modo que o repasse dessas informações aos próprios órgãos do governo pudessem transpassar o serviço à sociedade com maior eficácia e esclarecimento possível, garantindo a segurança, a padronização dos processos, a diminuição dos custos e a simplificação da distribuição das informações evitando o desperdício.

DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÕES DA COMUNICAÇÃO

A necessidade do entendimento do que o outro diz se fez presente desde o início da vida na terra, todas as espécies têm o seu como de se comunicar e se compreender, basicamente o ato de se comunicar é a troca de informações entre dois indivíduos ou mais, que possuem a necessidade de compreensão sobre o que o outro diz e simultaneamente entende com clareza que foi proposto com a transferência dos conteúdos entre os mesmos. Para que isso ocorra de forma natural e inteligível é vital que ambas as partes envolvidas no dialogo estejam com as mesmas intenções e motivações. É preciso que a formação da mensagem que se quer transmitir seja elaborada de forma clara, não codificada, e que seja interpretável e inteligível para o receptor.

Muito se discute que a comunicação também varia na interpretação, de acordo com o estado de seu emissor e receptor, como as necessidades fisiológicas, sociais e funcionais de cada um, como o que é passado de informação por um jornal, uma publicidade vista em outdoor, um vídeo assistido por várias pessoas, é algo que não se tem certeza que se será interpretado de forma esperada, pelas relações que essa pessoa que está recebendo a mensagem mantém com as outras pessoas ou com a própria empresa que está vinculando essa informação.

2.1. TRÊS NÍVEIS DE PROBLEMAS

A teoria da informação é baseada na teoria das probabilidades e nas estatísticas, esta teoria empenha-se com as medidas aleatórias da distribuição de informações, utilizando a bases logarítmicas para estudar a quantificação, a comunicação e o armazenamento de tais conteúdos em geral. A medida usada como chave principal da teoria da informação é a entropia, que seria uma grandeza termodinâmica que mede o grau da irreversibilidade de um sistema e com ela procura-se encontrar a parcela de energia que não se pode mais ser transformada em trabalho, devido a sua temperatura. De forma que, quanto maior a informação, aumenta-se a desordem, conseqüentemente aumentando a entropia e assim também será com quantidades menores. Sendo assim, é necessário solucionar três níveis de problemas, como a semântica, a técnica e a influência, pois ao subir o padrão da

interpretação, a influência da informação que parte do emissor e chega ao receptor, se sobrepõe aos outros problemas que dependiam da eficácia da troca de mensagens.

Os estudos da comunicação partem da comunicação humana e suas habilidades, como a comunicação social, que é utilizada nos meios de comunicação em massa (como jornalismo, relações públicas, imprensa e marketing), a comunicação entre as empresas e organizações privadas ou públicas, como objetivo tem a ciência linguística, antropológica e psicológica entre seus ramos. As tecnologias relacionadas com a propagação da informação e a convergência da comunicação com outras atribuições tem se ampliado e se tornado um domínio de conhecimento da comunicação social, habilitando assim seus profissionais nas áreas de publicidade e propaganda, relações públicas, rádio e televisão, cinema e vídeo, jornalismo e educomunicação, pois no Brasil a comunicação social ainda não foi regulamentada como uma única profissão e havendo inúmeras vertentes para sequência de carreira.

A biossemiótica é uma vertente que estuda a comunicação entre os organismos vivos e a interpretação de sinais que o reino biológico produz, na tentativa de interligar as descobertas da biologia e da semiótica no mundo natural.

2.2. TIPOS DE COMUNICAÇÃO

A semiótica é uma ciência antiga que estuda a construção de significado denominada como semiose (que consiste no processo em que nos abrimos para o mundo na intenção de compreendê-lo através de representações), incluindo o estudo de sinais, analogia, simbolismo, metáfora, significação e comunicação, explorando-os como parte das comunicações. Na comunicação verbal e escrita é incluso todo tipo de troca de informações de linguagem falada, e se sustenta a partir da nitidez em que são passadas de um indivíduo para o outro. Apesar de todos os avanços que a tecnologia teve, a comunicação verbal ainda é a principal nas relações interpessoais nas empresas, ainda que existam os avisos que são passados por meios eletrônicos e escritos, a fala ainda é a mais eficaz. Sendo assim, é a ferramenta de comunicação mais importante que possuímos no mundo e podendo fazer todos os tipos de conexões possíveis, com o receptor presente a passagem das informações fica mais clara e inteligível, já quando o receptor está ausente e utiliza um meio escrito, é possível que haja uma ratificação do que foi passado, mas pode comprometer o entendimento correto do que foi proposto.

Sendo assim, a comunicação não verbal é a que ocorre por meio de sinais, expressões corporais, gestos, códigos representativos ou imagens. É muito utilizada em sinais de trânsito, linguagem de Libras e sinais para deficientes auditivos, placas e não é feita com a comunicação escrita e nem a verbal, a linguagem corporal contribui para a confiabilidade com que essa mensagem será repassada e entendida e nela é incorporada a comunicação por olhar, por mímica, por gestos e pela postura pessoal de cada um.

E a comunicação assertiva é a que resulta a partir da comunicação humana, não agressiva, de maneira direta e das relações interpessoais, ou seja, é a habilidade de dar respostas diretas e verdadeiras, que sejam adequadas para a situação e o momento, e a adaptação à cultura das pessoas envolvidas na situação.

IMPACTO DA COMUNICAÇÃO

A comunicação externa nas organizações públicas é muito discutida, mas partimos da fala
3. de Celso Antônio Bandeira de Mello

O interesse público que a Administração incumbe zelar, encontra-se acima de quaisquer outros e, para ela, tem o sentido de dever, de obrigação. É obrigada a desenvolver atividade contínua, compelida a perseguir suas finalidades públicas.

Quando se define uma organização como sendo a forma em que se organiza um sistema de modo que atinja seus resultados pretendidos de maneira mais eficiente possível. Uma organização empresarial é entendida como uma entidade desenvolvida por dois ou mais indivíduos que trabalham de forma delineada com um objetivo em comum e fixado, em um local específico para a realização daquele objetivo. A partir daí se inclui a classificação de quem está apto para cada tipo de tarefa e a responsabilidade que os mesmos irão receber, existem os papéis fundamentais que são a liderança, o planejamento dos recursos tecnológicos e financeiros, o controle dos recursos humanos e materiais que estão à disposição da organização.

A comunicação na área pública é a transmissão de dados para a sociedade, é passar o saber para quem necessita de informação, é fazer valer os direitos de um povo que busca por ajuda e precisa da comunicação como base essencial para a solução dos seus problemas, sendo eles por meios presenciais ou não. A falta de treinamento dos funcionários públicos é um dos principais geradores de erros, a maioria não recebe treinamento algum e não sabe como resolver conflitos internos, da mesma forma que a falta de motivação afeta igualmente o desempenho desses funcionários, o desafio é justamente mudar esse quadro fazendo com que todas as partes de uma organização, sobretudo a pública. Incentivar a participação dos colaboradores na tomada de decisões do líder aumenta a compreensão de que todos são essenciais para aquele ambiente, a empatia e a habilidade trazem para a equipe a estabilidade na relação e a confiança nos demais para que façam um atendimento melhor e que confiem mais em si mesmos e na sua capacidade de solução de conflitos. De acordo com Chiavenato (2008, p.19), “O enfoque das relações humanas mostrou que as comunicações dentro das organizações são terrivelmente falhas [...]”. , desse modo é essencial que se promovam atos que estabeleçam a cooperação entre os funcionários, a satisfação e o esforço para que as informações sejam compreendidas de

forma correta, sabendo trabalhar em equipe e acarretando o melhor desempenho de cada um dentro de seu setor.

As organizações sofrem com a falta da comunicação entre os funcionários, um órgão tão grande e numeroso quanto uma prefeitura deveria ser organizada no quesito informações, pois a população depende desses servidores. Segundo Chiavenato (2008, p.199), é necessário que haja a “profissionalização do serviço público [...] através de um sistema de promoções na carreira em função do mérito acompanhadas por remuneração correspondentemente maior. ” A motivação do setor privado é menos complexa do que o setor público, pois a satisfação e a insatisfação estão totalmente ligadas com o ambiente de trabalho, a relação com os colegas, o salário e os benefícios que possuem e que são coisas que podem ser alteradas ao longo do tempo por novos gestores nas empresas, já o setor público quase não ocorre mudanças a respeito de novos conceitos.

AVALIAÇÃO DA COMUNICAÇÃO

Ao fazer uma análise sobre o atendimento que a sociedade recebe das organizações públicas é fácil de se notar que a maioria não o considera como ruim, de acordo com os gráficos mostrados abaixo.

Também sendo visivelmente notável que a população tem sim reclamações e observações para os serviços prestados, mas ainda não se sentem totalmente insatisfeitos com o tratamento que recebem e reconhece que ele necessita de melhorias. Mas com essa pesquisa, nota-se que a sociedade ainda considera que recebe um bom atendimento presencial nas organizações públicas, pois mais da metade dos entrevistados considera que seu atendimento foi ótimo (11,1%) ou bom (41,7%), enquanto o consideram como regular (27,8%), ruim (13,9%) e como péssimo apenas (5,6%) das pessoas entrevistadas.

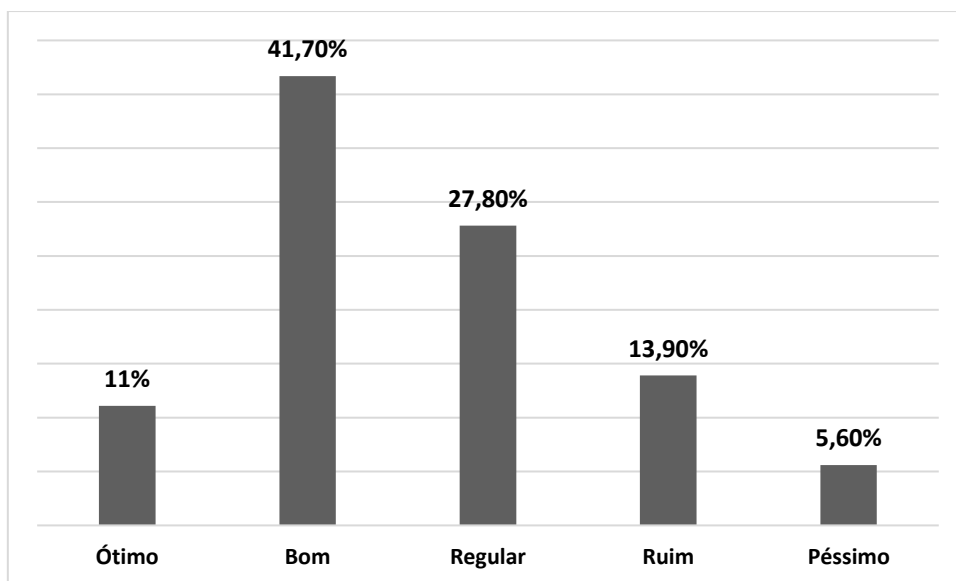


Figura 1 - Atendimento presencial (%)

Entretanto, no atendimento telefônico os dados gráficos, sofreram uma leve alteração. Em relação ao atendimento que a população recebe ao fazer uma ligação a um órgão público, enquanto ninguém votou como o serviço prestado sendo ótimo, poucos votaram como bom (22,2%), a maioria considerou regular (58,3%), enquanto alguns o acham ruim (16,7%) ou péssimo (2,8%), o que traz mais atenção para a falta que a comunicação no atendimento atinge diretamente a população que necessita de bons serviços prestados.

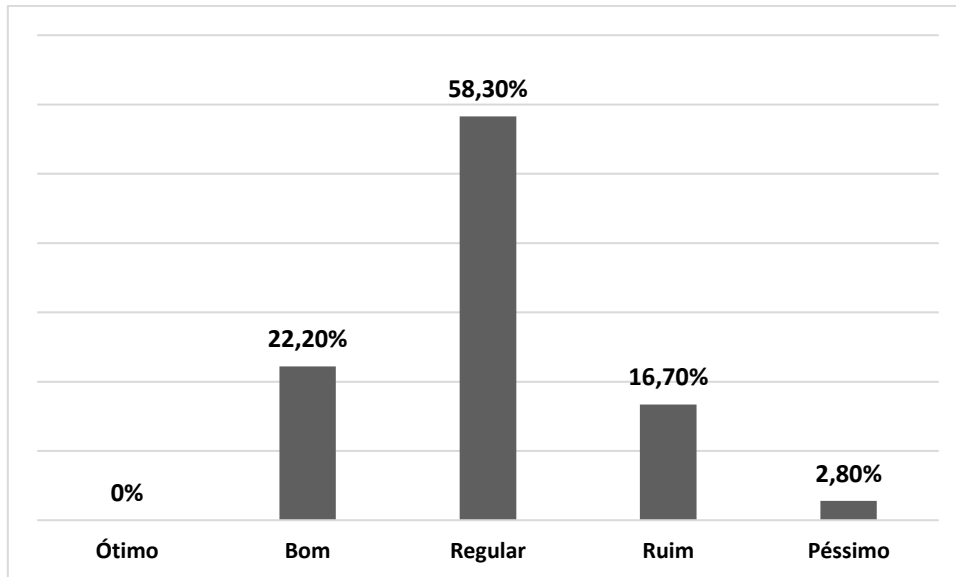


Figura 2 - Atendimento telefônico (%)

Em relação ao tempo de espera, as avaliações não são tão boas quanto a qualidade do atendimento presencial e se equiparam um pouco com o atendimento telefônico.

Obtendo os resultados, de que consideram o tempo como bom apenas (13,9%) dos entrevistados, já (30,6%) o avaliam como regular, (33,3%) o consideram ruim e (22,2%) o veem como péssimo.

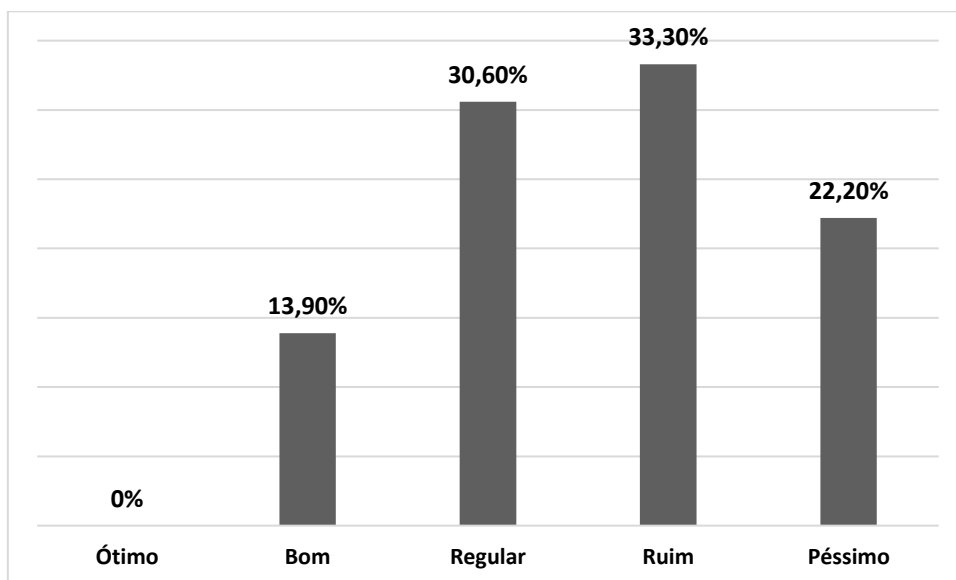


Figura 3 - Tempo de espera do atendimento (%)

Entretanto, apesar de nem sempre ter o seu problema solucionado imediatamente a maioria ainda o tem como bom ou regular e a partir disso o tempo médio da solução de problema entra em questão, como podemos ver abaixo:

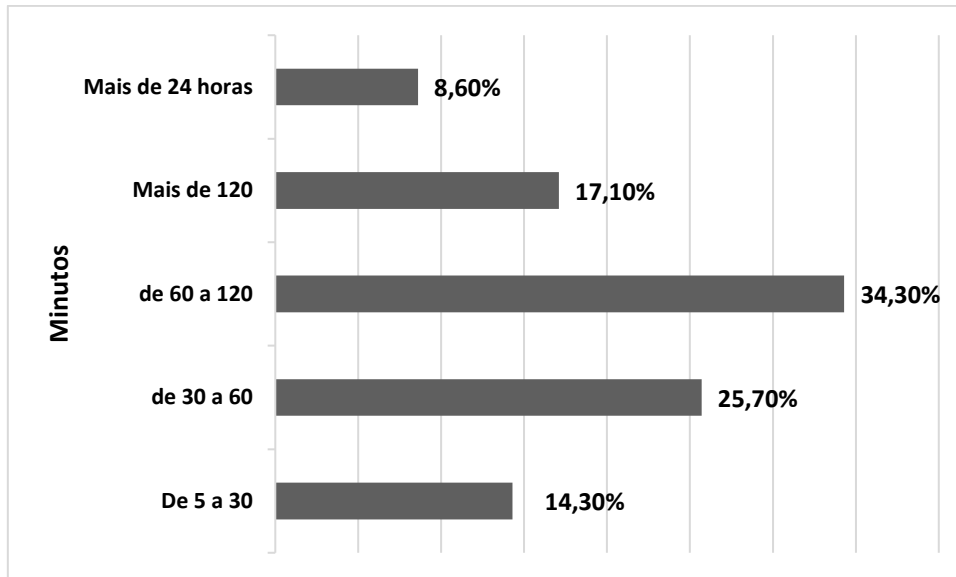


Figura 4 - Tempo médio da solução de problemas (%)

A população reconhece que o tempo em que se leva para ter o atendimento desejado não é tão bom quanto deveria, mostrando que mesmo com a média de tempo variando entre 30 minutos a 1 hora (25,7%) e de 1 a 2 horas (34,3%), a maior parte dos entrevistados não considera que seu último atendimento em um órgão público foi ruim (17,1%) ou péssimo (8,6%), mas sim que foi regular (34,3%) ou bom (37,1%) apesar do conflito de interesses.

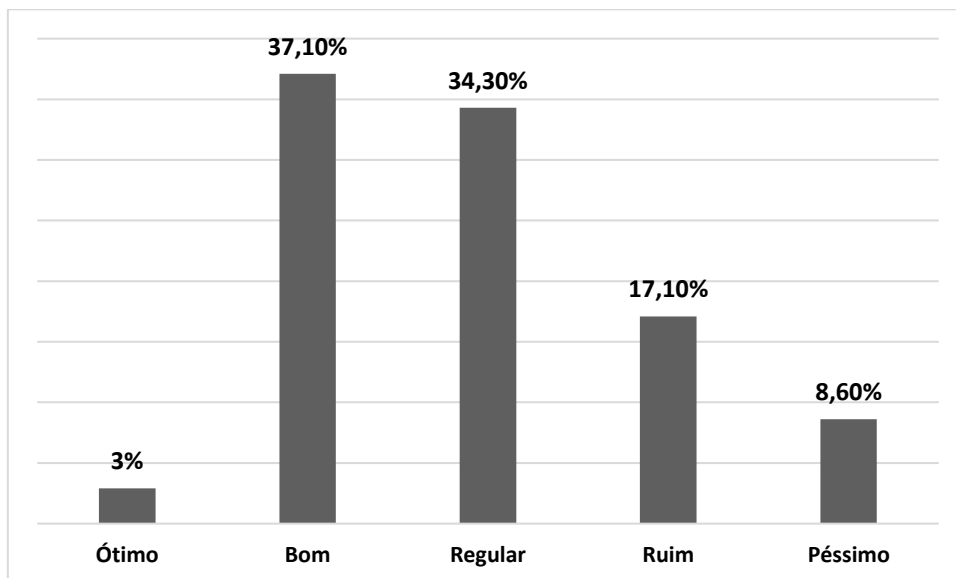


Figura 5 - Avaliação do último atendimento (%)

CONCLUSÃO

Concluo então, que com base na pesquisa realizada com a ajuda da população que utiliza os serviços que os órgãos públicos prestam, é de conhecimento que nem sempre a comunicação entre funcionário e sociedade é executada da melhor maneira, sendo assim frustrando o cidadão que possuía expectativas e frustrando também o servidor, que naquele momento poderia não estar devidamente orientado para prestar aquele tipo de serviço, porém estava o executando.

Quando o servidor se propõe a entender a dinâmica do problema a ser resolvido e se dispõe a entender aquilo que o cidadão deseja dele, a função do servidor se torna mais prática e rápida, fazendo com que ele consiga respostas para os problemas de forma mais organizada e inteligente. Ajudando não apenas ao cidadão para que solucione seu problema, mas também agregando bagagem ao servidor que está prestando aquele atendimento neste setor.

No caso de problemas com setores específicos, o órgão público poderia implementar um sistema de triagem, onde o cidadão explicaria de modo sucinto para um funcionário que estaria exercendo esta função única, aquilo que deseja para então ser encaminhado diretamente para o setor necessário, sem que houvesse uma espera em uma fila geral e sim a espera diretamente no âmbito desejado.

O cidadão quando necessita do atendimento de um órgão público, espera que o funcionário esteja apto para lhe atender da melhor maneira e com isso a descentralização do atendimento traria benefícios aos cidadãos, pois com ela a economia de tempo faria com que houvesse uma redução na espera e provavelmente mais agilidade na resolução do obstáculo, quanto mais eficiente o atendimento e a comunicação entre população e Estado for, melhor serão os resultados finais que o órgão apresentará e assim também fará com que o cidadão se sinta bem recebido e compreenda melhor o caso de alguma peculiaridade acontecer em algum de seus atendimentos futuros.

Há também alguns casos de atendimento que requerem pessoas específicas em suas soluções, o ideal dessa situação é que seja implementado um sistema de agendamento de horários para estas pessoas, com ele o cidadão teria a chance de escolher o dia e o horário em que ficaria melhor para que seu atendimento ocorresse, de forma que, ele teria o mínimo de controle sobre seu horário e especificações do problema, pois já deixaria brevemente

seus dados com os funcionários, a modo que não houvesse fila de espera para o seu atendimento.

O agendamento de horários traria apenas benefícios ao Estado, fazendo com que os setores deixassem parte do seu dia já programado apenas para atendimentos externos, sabendo como solucionar as dúvidas de quem os procurou. De acordo com a pesquisa de campo realizada, 100% dos entrevistados aprovaram o meio de agendamento de horário e disseram que usariam com certeza, pois traria economia de tempo para os mesmos.

O cidadão sempre vai prezar pelo melhor atendimento possível e o Estado necessita partir do mesmo ponto, quando a comunicação entre os dois é feita de forma eficaz a comunicação deixa se tornar obrigatória e passa ser essencial para os dois.

REFERÊNCIAS

6. AMORIM, Diego. A comunicação na gestão pública é indispensável à democracia e à cidadania plena. Disponível em <<http://www.institutovotorantim.org.br/entrevista-maio-2017/>>. Acesso em 18 jun. 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração Geral e Pública**, 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2008.

INTERFACE, Comunicação. Comunicação empresarial e comunicação organizacional: entenda as diferenças. Disponível em: <<https://interfacecomunicacao.com.br/comunicacao-empresarial-e-comunicacao-organizacional-entenda-as-diferencas/>>. Acesso em 01 jun. 2019.

KOHAMA, Heilio. **Contabilidade Pública: Teoria e Prática**, 15. ed. - São Paulo: Atlas, 2016.

LIMA, Higor. A importância da comunicação nas organizações. Disponível em: <<https://endomarketing.tv/importancia-da-comunicacao-nas-organizacoes/>>. Acesso em 01 jun. 2019.

MATTOS FILHO, José Dalmo Belfort de. **Apostila de Ciência da Administração, Faculdade Estudos Econômicos Liceu Coração Jesus - PUC**, 1954

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Elementos de direito administrativo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1981.

SCIELO. Modelo de gestão e cultura organizacional: conceitos e interações. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-92511998000200004>. Acesso em: 26 mai 2019.