

AS FORMAS DE COMUNICAÇÃO DO IFMT - CAMPUS BARRA DO GARÇAS EM

2022: Os desafios e qualidades

Rita de Cássia Evangelista Bueno¹

Prof. Me. Elizeu Demambro²

RESUMO

As diferenças em trabalhar na gestão da comunicação, estão mais relacionadas a cada instituição individualmente, no setor público ou privado. No setor público existe a tradição de atender ao público com transparência. A importância da comunicação no setor público, principalmente no que diz respeito aos aspectos econômicos, torna-a um importante aliado para a informação da sociedade. A comunicação entre as unidades de trabalho, analisando a gestão de comunicação do setor público, aponta a necessidade de os profissionais da comunicação promoverem e integrarem, um processo de gerenciamento da comunicação para uma nova versão. Os modos de gerir as instituições vão influenciar a concepção e a forma de exercício da comunicação interna, pode processar-se segundo diferentes padrões de interação uma a um, dois a dois, de um para um grupo. Para se comunicar, as partes da estrutura organizacional usam meios de comunicação que transmitem informações para cima para baixo e para os lados. E a troca de informação entre pessoas, significa tornar uma mensagem ou informação possível de entendimento. Este trabalho tem como objetivo analisar as formas de comunicação utilizadas em um órgão público conhecendo, através dos atores envolvidos, quais suas facilidades e suas angústias em relação ao processo de informação atual. A comunicação pública nos remete à ideia de uma comunicação entre os estados de poderes com os atores sociais, assim presume-se que essa comunicação é dirigida para sociedade.

Palavras Chave: Informação. Comunicação.

¹ Discente: Rita de Cássia Evangelista Bueno do Curso Superior em Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso (IFMT) – Campus Barra do Garças.

² Docente Mestre Instituto federal do Curso Superior em Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso (IFMT) – Campus Barra do Garças.

ABSTRACT

The differences in working in communication management are more related to each institution individually, in the public or private sector. In the public sector, there is a tradition of serving the public with transparency. The importance of communication in the public sector, especially with regard to economic aspects, makes it an important ally for the information of society. The communication between the work units, analyzing the communication management of the public sector, points out the need for communication professionals to promote and integrate a communication management process for a new version. The ways of managing the institutions will influence the conception and the form of exercise of the internal communication, it can be processed according to different patterns of interaction one by one, two by two, from one to a group. To communicate, parts of the organizational structure use means of communication that transmit information up and down and sideways. And the exchange of information between people means making a message or information possible to understand. This work aims to analyze the forms of communication used in a public agency, knowing, through the actors involved, which are their facilities and their anxieties in relation to the current information process. Public communication leads us to the idea of communication between the states of powers with social actors, so it is assumed that this communication is directed towards society.

Keywords: Information. Communication

1 INTRODUÇÃO

A evolução da comunicação vem promovendo diversas mudanças na sociedade em geral. Entre essas formas de comunicação, a gestão pública precisa disponibilizar maior qualidade em sua comunicação devido a quantidade crescente de informações.

Com o avanço dos meios digitais o acesso à informação e a tecnologia estão modificando a imagem dos países, por meio da criação, acumulação e disseminação do conhecimento, ainda que a disparidades entre as regiões continuem em destaque nos principais jornais do mundo (UNESCO 2010). Segundo Dzisoh e Etzkowitz (2010), o conhecimento é o principal ativo econômico-financeiro na atualidade. A compreensão é análise dos sistemas de inovação proposta em 1994 por Henri Etzkowitz. Os autores difundiram a TH ao longo dos últimos 24 anos como um modelo que interpreta de forma mais completa a interação dos atores das esferas que geram conhecimento (universidade ou acadêmica), que utilizam conhecimento (setor produtivo de bens e serviços) e o setor que regular e formam a atividade econômica (governo), com fins de promover a inovação o desenvolvimento econômico e social (ETZKOWITZ,2008).

De modo geral, este tipo de informação de comunicação no setor público refere-se a documentos, textuais como: e-mails, sites, artigos, ou seja, texto em linguagem natural, a comunicação pública é o processo que tem o compromisso de promover uma gestão aberta qualificando canais, meios e recursos que permitam a viabilização da comunicação de interesse público, e o maior envolvimento da sociedade.

Gerar uma comunicação de qualidade, seja e qual for, vai muito além de modernizações tecnológicas, quantidade das mensagens divulgadas, bem como dos meios utilizados para tal disseminação (JOSÉ DA COSTA MARIA 2004).

A transformação digital vem, rapidamente mudando nossos hábitos sócias e econômicos. Cada vez mais as organizações estão recorrendo a uma nova geração de tecnologias bem avançadas (LR da Silva 2021).

Este tema é de elevada importância para a sociedade em que vivemos, a investigação da área de comunicação de um órgão público irá trazer informações relevantes para a melhora da comunicação interna e externa e pode servir para atingir objetivos desejados.

Dessa forma, foi observado a comunicação como um “sistema de significação no qual a ordem social é comunicada, reproduzida, experimentada e explorada” e “ processo simbólico no

qual a realidade é produzida, mantida restaurada e transformada' (LIMA,2001). Assim, este estudo buscou entender os sistemas de significação e processo simbólicos que pudessem identificar o anseio do IFMT/Barra do Garças em se consolidar como instituição produtora de conhecimentos. Nesse modelo de estudo, a comunicação é pensada não como transmissão, de informação, mas como ferramenta virtual de diálogos.

Tendo como objetivo analisar as formas de comunicação utilizadas em um órgão público, conhecendo através dos atores envolvidos, quais suas facilidades e suas angústias em relação ao processo de informação atual, o referente artigo tem como hipótese que, apesar de funcionar a comunicação no IFMT Campus Barra do Garças, ainda está aquém do que tem como necessidade no atendimento dos servidores e alunos.

Neste trabalho foram entrevistados servidores e alunos do IFMT Campus Barra do Garças e as respostas foram analisadas e estruturadas na forma de comentários

2-MÉTODO

O trabalho desenvolvido através de pesquisa qualitativa com o uso de questionário aberto, foi aplicado a alguns servidores, alunos, professores do IFMT do *Campus* Barra do Garças – MT. Também será utilizada uma pesquisa bibliográfica documental que será realizada através do desenvolvimento de leitura textual de artigos sobre o assunto em pauta.

“Em outras palavras, as pesquisas qualitativas se baseiam mais uma lógica e em um processo indutivo, explora e descreve, e depois gera perspectivas teóricas. Vão do particular ao geral.” (SAMPIER; COLLADO; LUCIO, 2013, p.33).

O artigo será dividido em três condições analíticas, a primeira será analisada as atuais formas de comunicação encontradas no IFMT Campus Barra do Garças, a segunda condição diz respeito a compreensão da percepção e dos relatos de atores do poder público analisado, em relação a comunicação interna e externa. A Terceira e última condição, diz respeito as melhorias contínuas que são realizadas e quais os planos futuros para a comunicação eficaz do órgão.

A metodologia escolhida para esse trabalho teve como subsidio os estudos de tipos de comunicação, a questão comunicacional destina aos modos como o IFMT, de Barra do Garças se direciona para seus docentes, discentes, funcionários e ao público externo.

3 -REFERENCIAL TEÓRICO

A internet revolucionou amplos aspectos da nossa sociedade, nosso modo de comunicar, trabalhar, estudar, e a sociedade interagir. Essa ferramenta facilitar uma forma rápida que permiti comunicar com qualquer pessoa.

Num espaço virtual de comunicação aberta, segundo Amorim, Mercado (2020), (2010), configura-se como “novo espaço” de comunicação na sociedade. Nesse sentido essas características permitem ao homem mover-se pelo espaço físico e online continuamente de maneira interativa comunicando-se e compartilhando informação e conhecimento. (MANTOVANI E SANTOS 2017 p,32).

Conforme Duarte (2014), a diferença hoje em trabalhar na área comunicação gestão elas estão relacionadas a cada instituição individualmente do setor público. Conforme Duarte (2014), a diferença hoje em trabalhar na área comunicação gestão elas estão relacionadas a cada instituição individualmente do setor público, acesso à informação é um elemento importante para estabelecer em um com a comunicação, nesse sentido sacharam enfatiza que um dos primeiros sinais do desenvolvimento é a dilatação dos canais de comunicação. De acordo com Duarte (2012), expressão comunicação pública vem sendo usada com múltiplos significados dependendo de vários fatores do contexto em que um dos principais desafios se estabelece entre as nações de comunicação pública e comunicação governamental.

A comunicação processa-se segundo diferentes padrões de interação, Duarte com seu conceito diz que a comunicação pública particularmente os profissionais tem a função fundamental que são capazes de aceitar os fluxos de informação, qualidade de relaciona, entre o setor público e as organizações de interesse público.

Sabe - se também, segundo Duarte, que o cidadão tem pouco poder sobre o estado e tem baixa capacidade de acessar a informação com qualidade, os profissionais da educação, como servidores públicos, tem a obrigação, dentro da instituição de atuar a favor do cidadão. Dando ao cidadão a ajuda necessária para o uso das ferramentas fundamentais.

Isto pode ajudar o profissional de educação, usando estratégias, a inteligência, visão global, construir um sistema para ele ser capaz de ir na ponta ajudar o cidadão a ser ajudado pelo estado. A comunicação pública tem um papel fundamental em todo o processo de comunicação, e

como passamos por uma pandemia, as organizações públicas, foram afetadas e foi exigida delas mais orientação apoio e informação aos cidadãos.

4- RESULTADOS

4.1 As atuais formas de comunicação encontradas no IFMT Campus Barra do Garças

Foram realizadas 14 entrevistas no IFMT Campus Barra do Garças entre os dias 8 a 10 de agosto. Primeiramente, entrevistamos alguns alunos no dia 8 de agosto, outros foram entrevistados através de mensagens enviadas pelo aplicativo WhatsApp e por fim entrevistamos os professores.

Nas primeiras entrevistas com os alunos, foram encontradas as seguintes respostas, a maioria absoluta se comunica utilizando e-mail e o aplicativo *WhatsApp*.

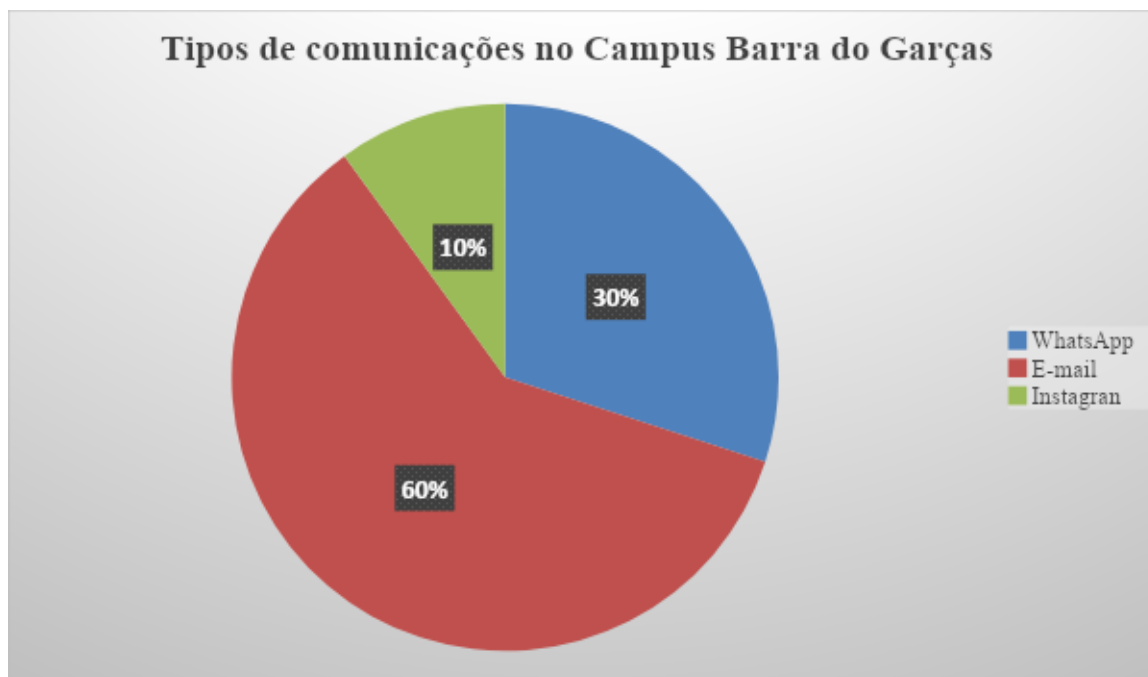
Depois com os professores encontramos as seguintes respostas: por unanimidade eles utilizam o *telefone*, o *e-mail*, o aplicativo *WhatsApp*, *Instagram* e o *Face book*.

Por último os servidores técnicos administrativos responderam que se comunicam entre si por e-mail, o aplicativo *WhatsApp* e o *telefone* também.

Neste contexto, pudemos observar que as atuais formas de comunicação encontradas no IFMT Barra do Garças são: primeiro com 60% das respostas, o e-mail que é o meio de comunicação mais utilizado com segurança pelos usuários, em segundo com 30% das respostas está o aplicativo WhatsApp que é muito usado, porém não é um meio chamado de oficial de uso por aqueles servidores do órgão, a terceira com 10% ficou a plataforma chamada Instagram, que é utilizada em menor escala para fazerem a suas comunicações.

Abaixo temos o gráfico 1 que demonstra as respostas obtidas dos tipos de comunicações exercidas dentro do IFMT Campus Barra do Garças.

Gráfico 1 – Tipos de comunicações exercidas dentro do Campus Barra do Garças



Fonte: Desenvolvido pela autora.

4.2 A compreensão da percepção e os relatos de atores do poder público em relação a comunicação interna e externa

Neste requisito foram entrevistadas 20 pessoas entre servidores e alunos, segundo os servidores e 100% dos entrevistados entendem, que a comunicação interna do IFMT se encontra na forma de redes sociais, principalmente os meios de se comunicar com clareza são através de e-mail, telefone e o aplicativo WhatsApp.

Já um ponto negativo apresentado com relação à comunicação interna, é a falta de contato entre alunos e servidores, acreditam que este contato poderia ser mais efetivo.

Na percepção dos alunos entrevistados, a maioria, relatou que a comunicação interna do IFMT funciona, somente, por telefone. Observamos o ponto positivo da comunicação interna do IFMT, está principalmente na disponibilidade os poucos servidores se empenham em ajudar os

seus alunos, e o ponto negativo relatado pelos estudantes, em sua ampla maioria, está na dificuldade de encontrar os servidores na instituição, principalmente no horário noturno.

4.3 Melhorias contínuas realizadas e os planos futuros para a comunicação eficaz do órgão

Nas entrevistas realizadas, pudemos notar que os servidores acham que muitas melhorias na parte de comunicação aconteceram no período que estão trabalhando na instituição como nos horários de seus expedientes. Porém acreditam que se aperfeiçoassem mais o contato direto com os alunos, a comunicação seria mais eficaz e não haveriam ruídos que pudessem atrapalhar tal comunicação.

Outro aspecto que foi notado é que os alunos entendem que falta mais receptividade por parte dos servidores, ou seja, ambos se aproximarem mais e, se isso fosse melhorado, eles não teriam muitos problemas com a comunicação da escola.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir esta pesquisa ficou claro que servidores e alunos do IFMT Campus Barra do Garças possuem ferramentas excelentes de comunicação a sua disposição, porém o que será necessário são vários ajustes finos para que esta comunicação seja eficaz e eficiente.

Entendemos que por parte dos servidores, há uma carência em relação ao uso do sinal de internet no Campus, alunos também relataram isto durante as entrevistas, fica esta indagação para que os gestores do campus olhem com mais carinho e possam ajustar essa necessidade.

Em todo nosso trabalho de pesquisa ficou claro que por parte dos alunos dos cursos noturnos, uma necessidade é latente, a falta de contato pessoal com outros servidores que atuam durante o dia no Campus, como também, há uma inquietação quanto ao atendimento dos servidores técnicos que trabalham no noturno, parece que alguns estão fazendo um favor de atendê-los.

Conclui-se que este trabalho contribuiu muito para o conhecimento acadêmico e profissional na gestão pública, sendo assim, entendemos que os gestores públicos são responsáveis pela gerência de interesses da sociedade e com a responsabilidade de receber o poder e o dever de agir. Também, como atributo, tem o dever de contribuir para a eficiência da comunicação, beneficiando assim, toda a comunidade.

Nesse trabalho, como temática futura de investigação, poderia ser estudado melhor como a gestão do Campus poderia atender estes anseios da comunidade no que diz respeito à comunicação, tendo como base os dados empíricos que foram coletados aqui.

Sendo assim, entendemos que para se ter eficiência nas formas de comunicação no ambiente público, o gestor necessita estar capacitado e em constante qualificação, para melhor atender os problemas rotineiros recebidos pela sociedade e comunidade interna, trazendo a resolução dos possíveis conflitos existentes. Como gestora pública traria uma forma de

comunicar diretamente com os alunos sobre suas necessidades deveres que estão em atraso, como por exemplo comunicar em sala o problema que o aluno estar inadimplente com suas obrigações curriculares, trazendo sempre a informação aos seus acadêmicos.

7 – AGRADECIMENTO

Agradeço a Deus primeiramente por ter me concebido vida, para chegar até aqui com saúde, e aos meus professores que disponibilizaram de dar o seu tempo, para que eu pudesse concluir com seu ensinamento. E também há minha sobrinha Karine Rigonatto que sempre esteve pronta a me auxiliar nas minhas dúvidas, e sempre disposta a me ajudar.

Também quero agradecer a todos que direto ou indiretamente me acompanhou me dando força e coragem, para nunca desistir de chegar na reta final do curso, e ao meu orientar professor Elizeu Demambro que exerceu sua profissão de professor com muita sabedoria para transmitir seu saber para mim concluir o meu curso acadêmico. Obrigada a todos.

8- REFÊRENCIAS

ALBUQUERQUE J.P. Revista **Eletrônica de comunicação**. Rio de Janeiro v.3.n 2 p 7.15junho 2009.

ALMEIDA, V. **A comunicação interna na empresa**. Lisboa, Práxis, 2000.

AMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de Pesquisa**. 5ª ed. Porto Alegre: Editora Penso. 2013.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Artigo 37 Lei nº 12.527/2014-Lei de acesso a informação cart. 37,3º da CF/1998.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. São Paulo: Paz e Terra, 2003a.

MEDEIROS, Rildeni. **A comunicação interna numa organização pública**. 2006. 88 f. Dissertação (Mestrado em Políticas e Gestão Públicas; Gestão Organizacional) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2006.

OLIVEIRA Marco. **Cultura organizacional**. São Paulo: Nobel, 1998, p.82-88.

SCHRAMM, W. **Comunicação de massa desenvolvimento**. Rio Janeiro: BLOLCH: 1970

UNESCO. **Um Mundo e Muitas Vozes**. Comunicação e Informação na Nossa Época. Relatório da Comissão Internacional para o Estudo dos Problemas da Comunicação. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas/UNESCO, 1983. 500p.

REVISTA BRAS:2013 Artigo Publicado M.J dos Santos. Abril 2013

DURTE Jorge- 2014 revista bras.2013-artigo publicado mj dos santos. abril 2013
vidio- coluna juridica (minuto da gestão) comunicação pública interna. (2014). [www.fsb.com.br-artigo-comunicação na gestão](http://www.fsb.com.br-artigo-comunicação-na-gestão)

