



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS ITAPORANGA – PB
CENTRO CAMPINA GRANDE – PB
CURSO DE PÓS GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO
PÚBLICA MUNICIPAL MODALIDADE A DISTÂNCIA**

**ERIKA MICHELLE LEITE SOARES
MEDEIROS**

**A COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA NO MUNICÍPIO DE PIANCÓ – PB:
UM RELATO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES DA ÁREA
DE COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO**

**ITAPORANGA – PB
2022**

ERIKA MICHELLE LEITE SOARES MEDEIROS

**A COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA NO MUNICÍPIO DE PIANCÓ – PB: UM
RELATO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES DA ÁREA DE
COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado a/ao Coordenação/Departamento do Curso Gestão Pública da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de pós graduação em Gestão pública.

Orientador: Prof^a. Me. Mary Delane G. de Santana

**ITAPORANGA – PB
2022**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

M488c Medeiros, Erika Michelle Leite Soares.
A comunicação estratégica no Município de Piancó-PB:
[manuscrito] : um relato a partir da percepção dos servidores
da área de comunicação do Município / Erika Michelle Leite
Soares Medeiros. - 2022.
22 p.

Digitado.

Monografia (Especialização em Gestão Pública
Municipal) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de
Ensino Médio, Técnico e Educação a Distância, 2023.

"Orientação : Profa. Ma. Mary Delane Gomes de Santana ,
Departamento de Ciências Sociais - CEDUC."

1. Estratégia na comunicação. 2. Gestão pública. 3.
Transparência na comunicação. I. Título

21. ed. CDD 658.45

**A COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA NO MUNICÍPIO DE PIANCÓ – PB: UM
RELATO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES DA ÁREA DE
COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
apresentado a/ao
Coordenação/Departamento do Curso
Gestão Pública da Universidade Estadual
da Paraíba, como requisito parcial à
obtenção do título de pós graduação em
Gestão pública .

Aprovada em: 19/12/2022.

BANCA EXAMINADORA

DocuSigned by:
Mary Delane Gomes de Santana
0E310EAE817F4C8...

Prof. Prof. Me. Mary Delane G. de Santana
(Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Rosana Andréa Coêlho

Prof^a. Me. Rosana Andréa Coêlho
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Anderson Glauber Torres dos Santos

Prof. Me. Anderson Glauber Torres dos Santos
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

RESUMO

A COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA NO MUNICÍPIO DE PIANCÓ – PB: UM RELATO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES DA ÁREA DE COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO

THE STRATEGIC COMMUNICATION IN THE MUNICIPALITY OF PIANCÓ - PB: A REPORT FROM THE PERCEPTION OF SERVERS IN THE AREA OF COMMUNICATION OF THE MUNICIPALITY

Essa pesquisa tem como objetivo geral analisar a partir dos relatos dos servidores da área de comunicação os processos e instrumentos que possibilitem uma comunicação eficiente entre a população e a Gestão Pública, processos esses que visam a tomada de decisões sobre o Município. A comunicação é essencial para os seres humanos, sendo uma importante ferramenta entre pessoas e organizações, seja ela pública ou privada, que tem por objetivo levar as informações necessárias inerentes ao conhecimento dos indivíduos. Não por acaso, tornou-se um importante instrumento para a Administração Pública em todos os seus níveis já que permite não apenas a transparência nas ações praticadas por ela, mas também a participação da população nesse processo. Assim sendo, pode-se afirmar que a comunicação estratégica e organizada serve para auxiliar na concretização dos objetivos da própria Administração. Para realizar a pesquisa fez-se uso da pesquisa qualitativa, bibliográfica, descritiva e explicativa. A coleta de dados realizada com os servidores do município foi feita utilizando o instrumento de pesquisa denominado entrevista, e a análise dos dados coletados foi a partir do método de Bardin (2011). A contribuição da comunicação no município de Piancó é clara e efetiva para a excelência dos trabalhos, percebeu-se que a mesma visa o fortalecimento da gestão e qualidade pública, adequando-a de maneira correta as necessidades internas e externas. Assim, percebe-se a concretização do objetivo de alcançar o crescimento da cidade, sejam eles econômicos e sociais, trabalhando de forma rápida e eficaz, tendo a amplitude de atividades a serem alcançadas de forma interligada com outras esferas governamentais.

Palavras-chaves: Comunicação; Estratégia; Transparência.

ABSTRACT

This research has the general objective of analyzing the processes and instruments that enable an efficient communication between the population and the Public Management, processes that aim at making decisions about the municipality, based on the reports of the servers in the area of communication. Communication is essential for human beings, being an important tool between people and organizations, whether public or private, which aims to bring the necessary information inherent to the knowledge of individuals. Not by chance, it has become an important instrument for the Public Administration at all levels, since it allows not only transparency in the actions practiced by it, but also the participation of the population in this process. Therefore, it can be said that strategic and organized communication serves to assist in the achievement of the Administration's own objectives. To carry out the research we used a qualitative, bibliographic, descriptive, and explanatory study. The data collection carried out with the town's employees was made using the research instrument called interview, and the analysis of the data collected was based on the method of Bardin (2011). The contribution of communication in the municipality of Piencó is clear and effective for the excellence of the work, it was noticed that it aims at strengthening the management and public quality, adapting it in a correct way to the internal and external needs. Thus, the goal of achieving the city's growth, both economically and socially, working quickly and effectively, with a wide range of activities to be achieved in an interconnected way with other governmental spheres, can be seen.

Keywords: Communication; Strategy; Transparency.

SUMARIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	BREVES CONSIDERAÇÕES ACERCA DO CONCEITO DE COMUNICAÇÃO	7
2.1	COMUNICAÇÃO NO SETOR PÚBLICO MUNICÍPIO DE PIANCÓ - PB	9
2.2	COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA	12
2.3	COMUNICAÇÃO INTERNA NA PREFEITURA DE PIANCÓ	13
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	13
3.1	LOCUS DA PESQUISA	14
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	15
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
	REFERÊNCIAS	19
	APÊNDICE A - ROTEIRO DA ENTREVISTA	22

1 INTRODUÇÃO

A comunicação é essencial para o desenvolvimento humano e da sociedade. Atualmente, as organizações passaram a adotar a comunicação como algo primordial para o seu desenvolvimento e concretização de seus objetivos. A própria Administração Pública a utiliza como uma forma de transparência e aperfeiçoamento de suas funções.

Na comunicação têm-se informações potenciais para auxiliar o desenvolvimento das organizações, sejam elas públicas e ou privadas, ampliando e integrando suas ações com a sociedade. A comunicação pública bem como as instituições públicas tem o dever de informar, escutar, considerar a relação social com os cidadãos, estabelecer diálogos, promover o debate público e a prestação de serviços, estabelecendo-se como um espaço de discussão pública e tomada de decisões. Pode-se inferir a partir dessas características da comunicação pública que o seu objetivo principal é viabilizar a troca clara de informações com os principais interessados nas informações – a população. Através dela, a Administração Pública dialoga de forma clara e transparente com a sociedade, organizando as demandas e as informações pertinentes, como uma forma de prestar contas de suas ações junto à população.

A comunicação organizada e estratégica é de suma importância nesse processo por auxiliar na concretização de objetivos para a Administração Pública, uma vez que possibilita que a população tenha ciência do que está sendo realizado e obtenha essas informações através do próprio Poder Público. Nesse ponto, a comunicação torna-se estratégica por concretizar princípios constitucionais e atingir a função de transparência para a gestão.

Para a realização do presente trabalho, foi escolhida a questão da comunicação na Administração Pública Municipal, buscando explorar e compreender a funcionalidade de sua comunicação com os demais órgãos e com a sociedade, enfatizando a sua importância nas decisões tomadas pelo Poder Público e na participação das pessoas na concretização dessas ações. Assim o problema de pesquisa aqui investigado parte do seguinte questionamento: Quais os processos e instrumentos que possibilitam uma comunicação eficiente entre a população e a Gestão Pública?

Neste modo, tem-se como o objetivo geral: analisar a partir dos relatos dos servidores da área de comunicação, os processos e instrumentos que possibilitem uma comunicação eficiente entre a população e a Gestão Pública, processos esses que visam a tomada de decisões sobre o Município.

Quanto aos objetivos específicos têm-se:

- verificar como ocorre a comunicação entre a organização pública e a população;
- identificar quais canais são mais utilizados para a divulgação das informações interna e externa;
- observar qual a abrangência dessa comunicação e as possibilidades e oportunidades que ela oferece para o desenvolvimento do município e a participação efetiva da população.

Com a análise feita, foi possível abordar a contribuição da comunicação clara e efetiva para a excelência dos trabalhos no município de Piancó – PB, visando o fortalecimento da gestão e qualidade pública, adequando-a de maneira correta as necessidades internas e externas. Assim, percebe-se a concretização do objetivo de alcançar o crescimento da cidade, sejam eles econômicos e sociais, trabalhando de forma rápida e eficaz, tendo a amplitude de atividades a serem alcançadas de forma interligada com outras esferas governamentais.

Dessa maneira, a pesquisa realizada está classificada de forma exploratória e descritiva, com visão geral sobre o assunto aproximando-se de determinado fato, realizando-se estudo de caso acerca da comunicação realizada interna e externamente na prefeitura do município paraibano.

Com o estudo realizado, tornou-se perceptível a importância que a comunicação tem na Administração Pública, pois ela tem um papel fundamental no desenvolvimento administrativo da organização e nas atividades a serem realizadas, tornando-se essencial para a estratégia organizacional e nas mudanças de gestão, bem como na transparência de suas ações junto à população.

2 BREVE CONSIDERAÇÕES ACERCA DO CONCEITO DE COMUNICAÇÃO

A comunicação é algo natural, sendo reconhecida como uma necessidade básica do ser humano, que buscam informações e procuram discutir seus liames e seus processos. Sendo primordial para a construção de ideias e estabelecimento das relações sociais.

Com isso, tem-se a comunicação como um processo de informação que é transmitida de uma pessoa para outra, seja ela de forma individual ou coletiva, visando sempre a compreensão mais ampla de um ou de mais assuntos a serem tratados, é uma ferramenta de integração, de forma mútua e desenvolvida (LEMOS, 2011).

Ademais a comunicação deriva da relação que os seres mantem ao momento que se encontram em grupos para a partilha de informações. É através desta que as pessoas obtêm determinado tipos de notícias sobre o meio que eles vivem, podendo assim partilhar uns com os outros as informações inerentes a seu respeito.

Segundo Chiavenato (2003, p.134), a comunicação pode definida como uma “transmissão de informação e a compreensão de uma pessoa para outra, se não houver essa compreensão, não há comunicação. Se uma pessoa transmite uma mensagem que não é compreendida pela outra pessoa, a comunicação não se efetivou”.

Nesse ponto, percebe-se que a comunicação está pautada em uma troca de informações e entendimentos. Para que, de fato aconteça, é preciso que as partes desenvolvam uma compreensão entre si para que ela possa se estabelecer. É o que ressalta o conceito trazido por Scanlan (1979, p. 372), ao afirmar que “a comunicação pode ser definida simplesmente como o processo de se passar informações e entendimentos de uma pessoa para outra”.

A comunicação, nesses termos, é de grande valia para as organizações, sendo necessária já que pode afetar diretamente o desempenho dos colaboradores. Assim, quando repassada de maneira clara e correta, tende a alcançar resultados positivos. Como ressalta König (2012, p. 20), a comunicação acontece “com a transmissão de informações ou mensagens entre vários elementos e níveis de uma estrutura institucional”. Nesse viés, tem-se que a comunicação é um instrumento da própria organização administrativa.

Santos (2018, p. 1) reitera que “o ato de estar face a face com a pessoa também desenvolve uma parceria e confiabilidade únicas que sempre farão parte da rotina”. Sendo assim, a comunicação feita de forma objetiva e eficiente tende a resultar em maiores afinidades entre os setores onde ela se estabelece de forma que os colaboradores passam a interagir periodicamente, melhorando a própria motivação e o clima organizacional, já que corrige falhas de comunicação.

No entendimento de Chiavenato (2003, p. 135):

A pessoa trabalha melhor quando conhece os padrões do seu trabalho; a organização opera mais eficientemente quando a pessoa e seu chefe têm um entendimento comum das suas responsabilidades e padrões de desempenho que a empresa espera obter deles; cada pessoa pode ser auxiliada a dar a máxima contribuição à organização e a utilizar ao máximo as suas habilidades e capacidades.

A comunicação torna-se fundamental para o bom funcionamento de uma organização e deve seguir determinados padrões/etapas. Chiavenato (2003) coloca que é preciso existir emissor – pessoa que pretende comunicar algo, passar a mensagem, podendo ser chamada de fonte ou de origem –, significado, correspondente a ideia e o conceito que o emissor pretende comunicar e, por fim, o codificador – mecanismo vocal para decifrar aquela mensagem.

Não obstante, é mister concluir que o objetivo final dessa comunicação é a compreensão e o entendimento entre as partes envolvidas, sendo utilizado diversos meios e canais – verbais, simbólicos e não verbais para disseminar a mensagem pretendida (SANTOS, 2018).

Segundo Moreira (2006, p. 33):

Embora o processo básico da comunicação e os modos, barreiras e habilidades de comunicação interpessoal evidentemente influenciam esta forma de comunicação, a chave para a comunicação organizacional é a disposição e a estrutura de como a organização é dirigida às pessoas específicas e grupos que dela precisam para fins de trabalho, solução de problemas, controle ou tomada de decisão.

A comunicação serve a partir da perspectiva do autor supracitado, para dirimir as falhas de informações, ajudando a elucidar entendimentos e solucionar problemas, além de auxiliar diretamente na toma de decisões dos colaboradores e demais atores envolvidos nesse processo.

Quanto a comunicação pública, esse conceito é remetido a um processo instaurado em uma esfera de âmbito público, ao qual se abrange as esferas governamentais e a sociedade em geral, gerando assim um espaço de debate, negociações e determinadas tomadas de decisões que são inerentes à vida do corpo social. Como orienta Santos Júnior (2012, p. 2): “os órgãos públicos utilizam a comunicação para inserir o cidadão no contexto político-econômico tanto das cidades, como do estado ou mesmo da federação”.

A comunicação no setor público, nesse ponto, busca envolver o cidadão de diversas maneiras, fazendo-o participar da administração pública de forma que acabe “estabelecendo um fluxo de relações comunicativas entre o Estado e a sociedade” (LEMOS, 2012, p. 15). Com isso, busca-se informar a população sobre os serviços prestados no setor público e como acessá-los, além de comunicar a transparência da gestão.

Como é possível observar, dentro do processo de comunicação, o principal objetivo é a transmissão de algo, independentemente de qual forma que isso é realizado. Lemos (2012), reitera que esse processo em si depende de uma série de obstáculos e dificuldades que podem ou não serem controlados pelos indivíduos que estão ligados ao meio em que a mensagem é transmitida. Assim, informar é diferente de comunicar, o primeiro pode ser realizado unilateralmente, mas a segunda depende da interação entre pessoas, da compreensão mútua entre as partes, a capacidade de provocar reações na outra parte.

Logo, comunicar é uma tarefa mais complexa do que informar. E ela também precisa ser eficaz. Dessa forma, se comunicar de forma correta acaba se tornando um desafio para organizações e para o próprio Poder Público, considerando que a comunicação não é apenas informar, mas ser devidamente ouvido e compreendido. Seguindo os ensinamentos de Corrado (1994, p.5):

O sistema de comunicação é bom quando não se nota que ele existe. Uma organização comunica-se de forma perfeita, quando os empregados se comunicam de maneira contínua e informal com os escalões superiores, inferiores e de mesmo nível da organização; e quando os empregados e gerentes contam a mesma história da empresa para os clientes, os acionistas, o governo, a comunidade e outros públicos.

Assim sendo, a comunicação é essencial para o bom funcionamento interno e externo das organizações. Mas, além disso, é fundamental uma comunicação eficaz que consiga transmitir a mensagem de forma compreensiva para os diversos atores. No setor público, tem-se a necessidade que essa comunicação seja ainda mais transparente e é para isso que deve ser voltada todas as iniciativas para a melhoria da comunicação nos órgãos, sejam eles públicos e ou privados.

2.1 COMUNICAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

A comunicação no setor público é fruto direto da redemocratização e tem como foco principal incentivar a sociedade a ser mais participativa e democrática. Assim, são utilizados recursos para auxiliar nessa comunicação fundada na compreensão entre administração pública e população com o intuito de melhorar a própria sociedade. É o que explica Santos Junior (2016, p. 1) ao colocar a comunicação como "parte integrante da máquina pública", sendo a responsável por cumprir "um fundamental e decisivo papel no processo eleitoral, como também na exposição do trabalho efetuado em uma gestão".

Figueiredo (2015, p. 12) explica a comunicação nesse setor como uma "relação social de troca de significados para se transmitir uma mensagem" cujo objetivo é "interagir atores públicos e privados na perspectiva de ativar a relação entre o Estado e os cidadãos, com o intuito de promover um processo de crescimento civil e social".

A comunicação pública, nesse sentido, visa concretizar direitos e perseguir a transparência de modo que os cidadãos possa ser parte da administração pública, acompanhando seus passos e tendo noção exata de suas ações e de como está o funcionamento das instituições. É preciso observar as palavras de Nascimento (2017, p. 27):

Quando há pouca transparência nos atos da administração pública são comuns as práticas paternalistas, clientelistas, corrupções e outros meios de utilização dos bens públicos para que sejam alcançados desejos particulares. É por causa disso que cada vez mais esforços têm sido empregados para

que ocorra uma maior transparência das ações governamentais, como por meio de legislações sobre o direito à informação. A melhora do acesso à informação pública e a criação de regras que garantam a disseminação das informações produzidas pelo governo reduzem os possíveis abusos que seriam cometidos se este tema não fosse importante [...]. Precisa haver a consciência da tendência contemporânea que cria uma parceria entre o governo e o cidadão com participação ativa na tomada de decisões e na formulação de políticas públicas. Práticas assim favorecem a transparência governamental e a redução de abusos cometidos por autoridades governamentais.

Sendo assim, a transparência torna-se importante na comunicação pública por auxiliar na tomada de decisões e por facilitar o debate público entre população e governo.

Nesses termos, pode-se definir a comunicação pública como uma construção democrática fundada na cidadania, já que tem o intuito de dirimir as barreiras de comunicação existentes entre o Poder Público e a sociedade, como aponta Lemos (2011, p. 16), essa Gestão Pública deve se atentar a autonomia da população “em relação ao conhecimento de seus direitos e deveres para tanto, deve incluir a tecnologia ao cotidiano do cidadão, para que desta forma, a cultura tradicional de cada indivíduo possa ser melhorada através da comunicação”. E completa assegurando que a comunicação “tem poder de proporcionar a interação e o diálogo entre os setores de forma a construir sentidos e significados que resultam na participação ativa e consciente”.

Não obstante, Lopes (2007, p. 9) defende que a informação não pode, nem deve ser um meio de manipulação da Administração Pública para seus subordinados, devendo ser clara e bilateral, funcionando como uma troca de compreensão e percepção. Veja-se:

No lugar de uma relação meramente unidirecional, na qual o governo provê o cidadão com as informações que julga pertinente utilizando apresentação e edição que entende adequadas, a teoria política contemporânea entende que o envolvimento dos cidadãos nas políticas públicas deve ser bidirecional. Tal prática, aliada à melhora da transparência governamental, tende a reduzir de maneira considerável a assimetria de informação e, conseqüentemente, os abusos cometidos pelas autoridades governamentais.

O intuito da comunicação no setor público é promover o diálogo entre os setores públicos, mas também com a população visando a construção de uma democracia mais participativa e consciente. “Essa informação é a base para que o cidadão possa não só conhecer os gastos econômicos de uma cidade, mas também investigar, opinar e ajudar o governo a tomar as decisões que precisa” (GUIMARÃES, *et al.*, 2021, p. 22).

Para Cezar (2018, p. 64), a comunicação pública “deve assumir o seu caráter social e agir como um mecanismo idôneo para que a sociedade seja educada, informada e orientada quanto aos assuntos da vida pública”. Seguindo os primados expostos na própria Constituição Federal, mais precisamente em seu artigo 37, §1º. Tal ideia é enfatizada por Lemos (2011, p. 17) ao ressaltar que “a comunicação pública passa a impor medidas que assegurem ao cidadão a facilidade de acesso e disponibilidade de informações”.

Dentro desse processo, Zémor (1995, p. 1) tenta explicar quais são as finalidades da comunicação pública perante a sociedade:

Se as finalidades da comunicação pública não devem estar dissociadas das finalidades das instituições públicas, suas funções são de: a) informar (levar ao conhecimento, prestar conta e valorizar); b) de ouvir as demandas, as expectativas, as interrogações e o debate público; c) de contribuir para assegurar a relação social (sentimento de pertencer ao coletivo, tomada de consciência do cidadão enquanto ator); d) e de acompanhar as mudanças, tanto as comportamentais quanto as da organização social.

A comunicação pública tem o papel de informar, mas deve também ouvir as demandas da população nesse caráter de bilateralidade, assegurando o sentimento de pertencimento da população e a transparência da gestão pública. Essa é a ideia de Duarte (2010, p. 8) ao considerar que a comunicação pública está pautada no “compartilhamento, negociação, conflitos e acordos na busca do atendimento de interesses referentes a temas de relevância coletiva”. Tratando-se de um direito social coletivo e também individual – o da informação e expressão. Dessa forma, “fazer comunicação pública é assumir a perspectiva cidadã na comunicação envolvendo temas de interesse coletivo”.

Para Figueiredo (2015, p.16), a comunicação pública viabiliza o debate entre administração pública e o cidadão que, por sua vez, acaba se aproximando mais do “debate de interesse público, interferindo de maneira legítima no andamento político e buscando informações a respeito das ações e medidas que são tomadas pelos representantes e modificam o andamento da sociedade”.

Para Guimarães et al. (2021, p. 22), a comunidade precisa ser parte e atuar efetivamente dessas mudanças que desejam, mas precisa também de ferramentas acessíveis “para que consiga ser parte desse processo. Dessa forma, tornam-se fundamentais a criação de ferramentas para que os cidadãos possam participar das decisões governamentais”.

Cabe aos gestores pensarem nos meios de informações como agregadores de valores junto a própria tomada de decisões, sendo a comunicação o elo de ligação entre a interação e o relacionamento entre os mais variados setores públicos. Cabendo aos profissionais atuarem de forma mais simples buscando sempre canais de comunicação com a população, facilitando a interpretação e o compartilhando dessas informações de forma abrangente e plena. É o que reitera Santos Júnior (2012, p.196) ao colocar que

A comunicação social no âmbito da administração pública pode ser encaixada em diversas áreas correlatas de gestão e com isso está atrelada ao funcionamento da máquina pública. Valores éticos e formadores de conceito da opinião pública permeiam a maneira como é tratada a divulgação das ações dos órgãos.

Atualmente, há uma série de meios para viabilizar essa comunicação pública, cujo objetivo é a propagação de informações para a população em geral, podendo-se citar órgãos governamentais como TCE, Portal Sagres, Página da internet, mídias sociais, entre outros, que buscam transmitir informações necessárias e pertinentes à sociedade em geral. De acordo com Lemos (2012, p. 18): os profissionais de comunicação, a exemplo de “Assessores e Relações Públicas, devem agir de forma a buscar ações comunicativas que levem o usuário a alcançar, interpretar e compartilhar a informação de forma plena”.

Nesse sentido, a comunicação é primordial para a Administração Pública, possibilitando que os cidadãos participem da gestão colhendo as informações necessárias, mas também dialogando no sentido de promover a transparência

administrativa, agregando valor ao setor público. A comunicação pública deve ser um mecanismo idôneo da Administração pra educar, informar e orientar a população quanto as suas ações.

2.2 COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA

A comunicação é reconhecida como um ponto estratégico para uma Administração Pública, uma vez que, a divulgação das melhores e das ações realizadas pelo Poder Público ajudam na construção de uma imagem positiva para a sociedade, ressaltando o compromisso entre o Poder Público e a sociedade fundado na transparência.

Segundo Cezar (2017), a comunicação transforma-se em espaços de diálogo na esfera pública, à medida que é permissível a seus atores entenderem o contexto de publicidade forte e fraca desenvolvido muitas vezes de forma involuntária.

Para Lopez (2012, p. 197) a comunicação se torna um fator estratégico para o cumprimento das ações do Poder Público através do seu funcionalismo, considerando que tudo passa a ser planejado de forma estratégica sendo visto como um compromisso a ser executado pela Administração Pública, que deve cumprir o seu papel nessa troca de comunicação e compreensão com a população. Isso acaba criando um sentimento de pertencimento e de participação social. E completa ressaltando que a comunicação é responsável pelos bens mais valiosos da instituição, "algo valorizado interna e externamente, a reputação. Na garantia desse fator é necessário que o que for divulgado como planejamento na esfera pública seja devidamente cumprido, como uma assinatura em um cheque".

A comunicação estratégica é, nesse sentido, vetor essencial para o estabelecimento da confiança na Administração Pública. Ao saber dos passos planejados e executados, a sociedade passa a entender melhor o funcionamento do Poder Público.

Segundo Chiavenato e Sapiro (2003, p. 10):

Planejar é conhecer e entender o contexto; é saber o que se quer e como atingir os objetivos; é saber como se prevenir; é calcular os riscos e buscar minimizá-los; é preparar-se taticamente; é ousar as metas propostas e superar-se de maneira contínua e constante. Planejar não é só vislumbrar o futuro, mas é também uma forma de assegurar a sobrevivência e a continuidade dos negócios.

Nesses moldes, percebe-se que a comunicação estratégica deve seguir determinadas fórmulas buscando seus objetivos de forma clara, calculando os riscos e tentando minimizá-los. Não obstante, a transparência é fundamental para a Administração Pública e sua comunicação com a sociedade que, por sua vez, torna-se capaz de perceber e cobrar as ações que estão sendo realizadas por terem ciência de sua existência.

Assim, as ações devem ser planejadas e bem executados para que possam ser bem comunicadas à população. Haja vista que apenas há comunicação quando as partes compreendem as mensagens, ou seja, há clareza naquilo que está sendo comunicado. Como explica Cezar (2017, p. 70), ao considerar que a comunicação governamental quando desenvolvida por meio de uma perspectiva cívica e demonstrando preocupação com o impacto que gera por essa atuação "permite um constante exercício de reflexividade social em que os participantes dos debates públicos se orientam em uma lógica de reciprocidade".

As ações de comunicação estratégica envolvem concretização de objetivos e o envolvimento do público de interesse, sendo um espaço de diálogo entre os atores dessa comunicação de forma a promover clareza e transparência a respeito das ações realizadas, construindo um relacionamento mais amplo e participativo entre Administração Pública e a sociedade.

2.3 COMUNICAÇÃO INTERNA NA PREFEITURA DE PIANCÓ

O quadro de funcionários do setor de comunicação interna de qualquer prefeitura de pequeno porte no país em sua maioria é escasso, em média se utiliza de quatro a cinco funcionários para a realização dos trabalhos ligados a essa área.

Na cidade de Piancó esse número é ainda mais reduzido, hoje em dia o setor conta com apenas um funcionário agregado a secretaria de administração para as funcionalidades destas dentro do espaço municipal. Para que se tenha as informações precisas é necessário que cada secretaria passe as informações a pessoa responsável

Segundo Lemos (2011, p.23 *apud* KUNSCH, 2003, p. 72), buscam ressaltar as informações sobre a transmissão feitas à população.

Como fontes emissoras de informações para seus mais diversos públicos, não devem ter a ilusão de que todos os seus atos comunicativos causam os efeitos positivos desejados ou são automaticamente respondidos e aceitos da forma como foram intencionados. É preciso levar em conta os aspectos relacionais, os contextos, os condicionamentos internos e externos, bem como a perplexidade que permeia todo o processo comunicativo.

Com o pressuposto de melhoria na vida cotidiana da sociedade, a prefeitura, juntamente com a assessoria de comunicação, traz para a cidade um trabalho de interação entre os servidores municipais junto ao departamento específico, sempre focando na melhoria de informações a sociedade. Atualmente, por meio de trâmite licitatório, a prefeitura contratou uma empresa especializada na divulgação das ações realizadas no município.

A prefeitura usa meios internos inerentes a comunicação e atualização junto aos servidores, estes comunicam-se de forma pessoal, também por meio de mídias sociais, tais como: grupos de *WhatsApp*, *e-mail* institucional, *internet*, entre outros.

Segundo Ahrens (2017), a apresentação das ações realizadas pelo o Poder Público auxilia na ampliação de investimentos, por trazer confiabilidade e segurança para a atração de capital externo, melhorando a economia de forma que abrange incentivos na instalação de indústrias, fomentando assim a ampliação de negócios.

A forma que essas ações são públicas está explícita nos sites de controle governamental, como o SAGRES e o portal da transparência do município de Piancó, onde mostram as ações de cunho social realizadas pela gestão, como auxílio a pessoas de baixa renda e companhias de saúde pública.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Essa pesquisa se caracteriza pelo método descritivo e de acordo com Gil (2002) a pesquisa descritiva busca o levantamento de opiniões, crenças e atitudes de uma população, e foi o que de certa forma foi feito aqui, na entrevista que realizada com os dois servidores do setor de comunicação que fizeram parte da população pesquisada.

No que se refere à abordagem do problema, ela é qualitativa, que de acordo com Gil (2002), tem por finalidade traçar uma análise mais aprofundada sobre um fenômeno social, considerando o contexto e as características da sociedade, estando associada a coleta de dados.

Para Marconi (2001), a abordagem qualitativa busca relatar as relações entre o fenômeno estudado e os fatores a ele relacionados, buscando a confirmação e identificação de novas variáveis.

Quanto aos meios de investigação, a pesquisa é um estudo de caso já que tem como intuito analisar os dados coletados através da entrevista realizada com os servidores do setor de comunicação do município. Para Creswell (2007), esse tipo de estudo está relacionado a uma pesquisa qualitativa em razão da sua profundidade na abordagem do tema.

No que se refere ao objeto de estudo, tem-se que a pesquisa foi realizada junto aos funcionários responsáveis por essa comunicação estratégica da Secretaria de Comunicação da Prefeitura de Piancó – PB. Para coleta de dados, realizou-se a aplicação de uma entrevista livre sem um roteiro fixo com perguntas referentes a comunicação interna e externa do órgão, procurando saber como a população tem acesso a essas informações. Ao todo, foram realizadas duas entrevistas durante os dias 03 a 05 de novembro de 2022, buscando-se uma análise – prática e teórica – de como acontece a comunicação estratégica dentro do setor de comunicação do município de Piancó – PB.

Para analisar esses dados coletados, optou-se pela análise de conteúdo de Bardin (2011), conceituada como um conjunto de técnicas capazes de análises de comunicação com objetivo de descrever os conteúdos obtidos nas mensagens, sendo reconhecidamente uma ferramenta capaz de processar dados e extrair a mensagem colhida, captando seu sentido. Essa análise divide-se em: pré-análise, exploração do material, tratamento e interpretação dos resultados.

Após leitura do material colhido, escolheu-se os trechos a serem utilizados, considerando a sua importância para a pesquisa. Posteriormente, eles foram interpretados segundo o material teórico sobre os temas em estudo.

3.1 LÓCUS DA PESQUISA

Nos últimos decênios do século XVII, a região do rio Piancó foi desbravada por bandeirantes paulistas e baianos, vindos do São Francisco e, também, do Piauí, e que dividiram as terras entre si. Os indígenas da região - Cariris - se uniram e resistiram, estendendo-se a luta pelas duas primeiras décadas do século XVIII, até a submissão total dos silvícolas, dos quais restaram muitas aldeias de onde surgiram vilas e cidades. Documentos registram 9 aldeias cariris, entre elas a de Nossa Senhora do Rosário do Curoma (atual sede do Município de Coremas, desmembrado de Piancó) e a de São José do Panati, que deu origem a Piancó.

Foi o capitão-mor Manoel de Araújo Carvalho quem primeiro criou fazendas de gado e construiu casas no vale do rio, depois de ajustada a paz com os Coremas, a 8 de novembro de 1748. Por esta razão, a ele se atribui a fundação de Piancó. Em 1800, precisamente no dia 18 de setembro, Francisco Dias Gomes, senhor da casa da Torre e proprietário a mais de três décadas de uma fazenda de gado existente na referida localidade, denominada Pinho Sol, cedeu boa parte dessas terras para formar o patrimônio da segunda igreja, dedicada a Santo Agostinho, erguida às margens do Rio Piancó, com uma arquitetura invejável, mantida até os dias atuais. Representou o doador durante o ato jurídico de transferência de bens, o Mestre de Campo Pedro

Alves Cabral (filho do fundador da povoação Francisco de Paulo) e como curador e administrador da beneficiária o Sargento-Mor Manuel da Silva Passos. Esse acontecimento é tido como o marco oficial da oficialização da fundação de Piancó, motivo pelo qual a data é anualmente lembrada com diversas comemorações.

Piancó é um município brasileiro do estado da Paraíba, localizado na Região Metropolitana do Vale do Piancó. De acordo com o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), no ano de 2016 sua população era estimada em 16.039 habitantes e sua área territorial é de 564 km². Sendo umas das cidades mais antigas do estado da Paraíba, com 266 anos de emancipação política, Piancó destaca-se por ser o marco da Coluna Prestes e o lugar onde tombou o corpo do maior bandeirante/sertanista de todos os tempos; Domingos Jorge Velho, o paulista que desafiou os limites dos perigosos e selvagens sertões sul-americanos muito antes de haver as marchas para o oeste em qualquer uma das Américas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O setor de comunicação da Prefeitura de Piancó – PB é composto por duas pessoas responsáveis pela pasta (A e B). Ambas possuem pós graduação, sendo uma delas em gestão pública municipal. Um dos servidores tem uma experiência de 25 anos enquanto o outro atua há 3 anos no setor de comunicação.

Ao ser indagado sobre como ocorre a comunicação interna entre os setores da administração municipal, o responsável B respondeu que

O setor de Comunicação da Prefeitura de Piancó está vinculado diretamente ao Gabinete do Prefeito e a assessoria de comunicação está a cargo de uma jornalista. Uma agência de comunicação, terceirizada, é responsável pela criação do site Portal do Servidor, folders e materiais institucionais, revistas, WhatsApp, spots, comerciais divulgados no Facebook e Instagram oficiais da Prefeitura e através do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) está disponível para atendimento ao público.

O responsável A, por sua vez, ao responder a mesma questão, relatou que “a comunicação interna é bem mais difícil”, considerando entre essas dificuldades, o não conhecimento do próprio setor público sobre esses processos, apesar de ter bons diálogos internos. Veja-se: “o setor público não conhece seus deveres não se dá o trabalho de ler estatuto do servidor viver de favoritismo político e não o seu dever. Quanto a comunicação interna tenho bons diálogos”.

Nesse cenário, é importante se atentar que a comunicação entre setores é primordial para o bom funcionamento da Administração Pública, assim, é imprescindível que as partes envolvidas aprendam a se comunicarem entre si, mas também é essencial que consigam se comunicar com a população, principal interessada em como essa Administração está sendo conduzida. Como bem explica Ramos (2005, p.6):

A primeira e fundamental consequência de se reconhecer o direito à comunicação é entender de que ela precisa ser vista como passível de discussão e ação enquanto política pública essencial, tal como políticas públicas para os segmentos de saúde, alimentação, saneamento, trabalho, segurança, entre outros.

Outrossim, ao serem perguntados sobre como ocorrem os atendimentos e a comunicação entre os servidores e a população, o responsável B respondeu que ela

ocorre pelo “SIC – Sistema de Informações ao Cidadão, que atua como o ponto de comunicação entre a gestão do governo e a população”, ressaltando que o seu objetivo principal “é coletar e repassar denúncias, solicitações, sugestões, reclamações e elogios advindos da sociedade civil para os setores responsáveis”.

O responsável A, por sua vez, reporta que muitos servidores se comunicam bem com a população, tendo um “bom trato” com eles, em termos: “Cerca de 80% dos servidores ainda prima pelo bom trato com a população”.

Nesse sentido, faz-se interessante destacar o conceito de Zémor (2009), quanto ao conceito de comunicação, defendendo-a como uma troca e um compartilhamento de informações que são de interesse geral. De acordo com Melo e Carniello (2021, p. 3) reiteram essa ideia ao afirmarem a importância de uma diversidade de canais de comunicação entre a Administração Pública e a população. Logo, “quando há a oferta dos mais diversos canais ao cidadão, e este interage com o Estado, a comunicação pública cumpre o seu papel, devendo ser compreendida com sentido mais amplo do que dar informação”.

Ao serem indagados sobre as principais ferramentas ou meios mais utilizados para promover essa comunicação tanto internamente quanto externamente, tem-se que o responsável A, assim o relatou “Além do atendimento direto com o público. Utiliza-se de ferramentas tais como: internet e telefone”. O responsável pela comunicação B assim respondeu:

Site: Portal do Servidor que reúne as informações destinadas a quem trabalha na Prefeitura, como notícias, convites, sorteios e campanhas que podem auxiliar o servidor no desempenho de suas funções diárias.

E-mail: Os servidores podem entrar em contato com o setor de Comunicação Interna por meio do e-mail: <http://pianco.pb.gov.br>.

Redes Sociais: É a utilização das redes sociais como Facebook e Instagram como ferramenta de comunicação direta. Ferramenta de comunicação utilizada para envio de informativos periódicos, notícias, artigos e comunicados internos por meio de e-mail. Também é aplicado para comunicação de convites sobre eventos dos setores da prefeitura, e agradecimento de participação da população.

Murais: Atualizados periodicamente, com o objetivo manter o servidor informado e atualizado sobre as ações da Prefeitura. Atualmente, está instalado na prefeitura e demais setores, podendo ser vistos por todos os servidores municipais, independentemente do acesso à internet.

Com isso, pode-se perceber que a comunicação entre Administração Pública e população consegue ser estabelecida de diferentes maneiras, tanto por meios tecnológicos que necessitam do acesso à internet – site, e-mail e redes sociais, como analógicos, a exemplo dos murais.

Há, nesse sentido, uma prevalência das tecnologias de informações e comunicação, reconhecidamente, uma forma mais simples e democrática de troca de informações já que podem ser buscadas por qualquer cidadão, permitindo que exerça seus direitos. Como orienta Lemos (2004, p. 79):

[...] as novas tecnologias de informação e comunicação são resultado de convergências tecnológicas que transformam as antigas através de revisões, invenções ou junções. Pode-se afirmar que as TIC são o alicerce da transformação digital da economia atual, com base no entendimento de que o indivíduo instrumentalizado estará mais apto a ir em busca de seus direitos, rompendo com as limitações impostas pela sociedade.

Nesse ponto, essas ferramentas se mostram como verdadeiras aliadas a comunicação pública, ajudando na concretização de direitos referentes aos direitos de informação. Entretanto, analisando as entrevistas supramencionadas, percebe-se que na Administração Pública Municipal elas ainda são precárias e carecem de melhoras constantes para que possa atingir toda a população. Já que para Oliveira (2011, p. 18), a comunicação pública também é realizada pela população, assim, é “preciso tratar de cidadania, acolhendo-se a noção sobre a atuação da sociedade no espaço público, de onde emergem conceitos tais como sociedade civil organizada e civilidade”. Para Oliveira (2011), o relacionamento entre o poder público e a sociedade determina essa comunicação pública, de forma que é necessário que todos estejam envolvidos e interligados nesse processo de informações.

Aos responsáveis pela comunicação do município de Piancó – PB, perguntou-se ainda sobre as principais barreiras encontradas e sobre a clareza da comunicação estabelecida entre poder público e população, ressaltando o nível de satisfação dessa comunicação externa e interna. Eis que a responsável B respondeu:

Perante o compartilhamento de informações internas e externa da Prefeitura, os colaboradores interagem mais entre si e, assim, há menos conflitos entre eles. As mensagens são transmitidas de maneira mais eficiente e sem discussões desnecessárias derivadas de falhas da comunicação. Caso ocorram problemas, eles são resolvidos com agilidade, porque há um ambiente mais propício para os debates saudáveis. Ao transmitir as informações com clareza e eficiência, há menos falhas nos processos, porque todos interagem e sabem o que devem fazer. A assessoria de comunicação da Prefeitura de Piancó é responsável por realizar um trabalho dinâmico e multidisciplinar. Com um planejamento estratégico claro, os meios de comunicação são elaborados através de ações direcionadas a cada público de interesse de forma diferenciada, respeitando a particularidade de cada um, buscando assim, atender as expectativas de satisfação dos servidores e da população.

O responsável pela comunicação A, no entanto, ressaltou que essa comunicação pode ser vista como complexa

[...] uma vez que, a população quer sem dúvida ser atendida onde sabemos que todos os recursos são finitos em todos os âmbitos [S/C].

Para Peruzzo (2015), a comunicação deve ser entendida como algo primordial para o desenvolvimento da sociedade e também como um agente de mudança capaz de promover desenvolvimento e progresso econômico para os entes, determinando o crescimento integral dos indivíduos beneficiários, ou seja, dos atores dessas comunicações. Pensando nisso, a comunicação pública deve ser democrática e eficiente.

Oliveira (2003, p. 12), no entanto, relata que nas cidades menores, particularmente, “a comunicação se restringe à comunicação política do prefeito e dos secretários; o conceito de comunicação pública nem sequer passa pela porta da prefeitura”. Nesse sentido, percebe-se que a comunicação pode ser pouco eficiente e não atingir seus reais objetivos nessas localidades, quais sejam: a democratização da informação e transparência, além de promover o próprio desenvolvimento desses locais.

Na última questão abordada, questionou-se como esse processo de facilitação da comunicação poderia auxiliar no desenvolvimento do município. A responsável B ponderou que

Todo órgão público tem o papel de manter um diálogo incentivador e aberto a participação popular em sua gestão. Essa prática permite mais eficiência, satisfação e a criação de uma imagem positiva para suas decisões. Nesse contexto, realizar um bom gerenciamento dos canais de comunicação entre população e prefeitura é crucial nos dias de hoje.

Já o responsável A, buscou ressaltar a importância da qualificação dos servidores, através de cursos de ética, para que aprendam a dialogar melhor entre si e com a população em si. É mister retornar a abordagem da responsável pela comunicação B quando ressalta a importância da comunicação entre população e prefeitura como algo crucial atualmente, por criar mais eficiência, satisfação e determinar a imagem positiva da Administração Pública.

Sendo assim, é perceptível que a comunicação do município ainda é carente em muitos aspectos, demandando melhorias nessa troca de informações – não apenas internamente –, mas com a própria população em geral, principal interessada nessa troca de informação. Não obstante, é preciso admitir que, dentro dessa necessidade de melhorias, há certo interesse primário em agilizar essa comunicação já que a Administração Pública conta com profissionais responsáveis para essa demanda, ainda que em número muito inferior ao que se espera.

A comunicação pública deve ser vista como um pilar para o desenvolvimento, por auxiliar numa troca direta entre a Administração Pública e a sociedade, servindo para promover um modelo de gestão mais democrático e atual, fundamental para o crescimento de qualquer região.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa teve como objetivo analisar a partir dos relatos dos servidores da área de comunicação, os processos e instrumentos que possibilitem uma comunicação eficiente entre a população e a Gestão Pública, processos esses que visam a tomada de decisões sobre o município. A partir dos relatos dos servidores da área identificou-se que a comunicação pública do município tem procurado viabilizar a troca de informações internas e externas, objetivando resultados expressivos no intuito de auxiliar não apenas os servidores públicos, mas também a própria população com informações de seu interesse.

Para os entrevistados ainda há um certo despreparo de determinados setores, havendo uma carência de preparação para os servidores a respeito de como organizar os mecanismos de comunicação e assim torna-lo relevante. Embora façam uso de ferramentas modernas e digitais ainda há entraves na comunicação que precisam ser sanados, pois só assim a população em geral poderá ter acesso às informações de forma mais rápida e precisa, por isso os meios de comunicação do município precisam de melhorias no gerenciamento de suas notícias. Para que isso ocorra se faz necessário o aumento de servidores para as demandas referentes às atualizações das informações, bem como a interação entre elas, só assim a divulgação de informações de forma ampla e efetiva ocorrerá de fato para a população.

Com um método de divulgação mais conciso e a chegada de informações a toda a população, pode-se ter uma adequação melhor do ambiente de trabalho e, não obstante, a concretização de direitos dos cidadãos, já que acabará trazendo uma interação maior entre todos da sociedade, buscando sempre o debate e diálogo, seja eles realizados de forma virtual ou não.

Assim, é oportuno mencionar que a comunicação pública deve ter um olhar especial da Administração por proporcionar que dúvidas sejam sanadas e que

informações cheguem a uma quantidade maior de pessoas. É preciso reconhecer a importância da informação e da comunicação e, não apenas isso, é fundamental que se trabalhe nas melhorias desses setores para que ela possa, de fato, existir. Trata-se, portanto, de uma pasta que não pode ser esquecida pelo Setor Público por ser primordial para o seu próprio funcionamento. O que ainda não foi levado em consideração de forma efetiva pelo gestor público da cidade.

REFERÊNCIAS

AHRENS, R. B. **A gestão estratégica na administração**. v. 2. Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2017.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASIL. IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Dados da cidade de Piancó – PB**.

Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/pb/pianco.html>. Acesso em 15 set. 2022.

CEZAR, L. C. **Reflexões sobre a comunicação em políticas públicas: proposta de um modelo de avaliação da comunicação governamental**, Universidade Federal de Alfenas / Instituto de Ciências Sociais Aplicadas Varginha / MG — Brasil Universidade Federal do Espírito Santo / Programa de Pós-Graduação em Administração. Revista Administração pública, Rio de Janeiro RJ, Fev. 2018.

Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rap/a/6shdxQ3fVjRQmzMJRf49SZr/?lang=pt&format=pdf>.

Acesso em 11 out. 2022

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CHIAVENATO, I; SAPIRO, A. **Planejamento estratégico**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. John W. Creswell; tradução Luciana de Oliveira da Rocha. 2. ed. - Porto Alegre: Artmed, 2007.

CORRADO, F. M. **A força da comunicação: quem não se comunica**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 1994.

DUARTE, J. **Comunicação pública**. In: SILVA, Luiz Martins da (Org.). Comunicação pública: algumas abordagens. Brasília: Casa das Musas, 2010.

FIGUEIREDO, A. A. **Um parlamento, duas comunicações: estudo comparativo entre os veículos de comunicação da Câmara e do Senado**.

Disponível em:

https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/516819/TCC_Andreza%20Alves%20Figueiredo.pdf?sequence=1. Acesso em: 22 out. 2022.

GIL, Carlos, A. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6 ed. São Paulo, Atlas, 2017.

GUIMARÃES, M. H.; CARNIELLO, M. F; OLIVEIRA, E. A. A. Q. **Comunicação Pública e Transparência: uma análise da divulgação dos dados econômicos no município de Caraguatatuba – SP**.

Disponível em: [http://www.ufrgs.br/obcomp/artigos/12/2343/comunicacao-publica-e-transparencia--uma-analise-da-divulgacao-dos-dados-economicos-no-municipio-de-caraguatatuba/sp-\(2021\)/](http://www.ufrgs.br/obcomp/artigos/12/2343/comunicacao-publica-e-transparencia--uma-analise-da-divulgacao-dos-dados-economicos-no-municipio-de-caraguatatuba/sp-(2021)/). Acesso em: 22 nov. 2022.

KÖNIG, S.T. **A comunicação organizacional: um estudo de caso sobre a importância da comunicação interna na administração municipal**.

Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/71511> Acesso em: 09 nov. 2022.

KUNSCH, M. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4ed. São Paulo: Summus, 2003.

MATOS, S.H. **Comunicação Pública, democracia e cidadania: o caso do legislativo**. [s.l.] Intercom. 1999.

LEMOS, A. **Cibercultura, tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Sulina, 2004.

LEMOS, V. C. **O processo de comunicação na Gestão Pública na Prefeitura da cidade de São José dos Campos**. UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. São Jose dos Campos. 2011

LOPES, C. A. **Caderno de finanças públicas**, 2007. Disponível em: <http://www.esaf.fazenda.gov.br/esafsite/publicacoes-esaf/caderno-financas/CFP8/CFP_n8.pdf>. Acesso em: 09 nov. 2022.

MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Pulo: Atlas, 2001.

MELO, S. L. A.; CARNIELLO, M. F. **A comunicação pública como instrumento de desenvolvimento, democracia e construção de cidadania: análise das práticas de transparência e acesso à informação no Município de São Luís, MA**

Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/inter/a/7DTWWLS6pZdvgrBkpyGLWv/?format=pdf&lang=pt>
Acesso em: 10 out. 2022.

MOREIRA, M. A. **O processo de comunicação e elementos facilitadores para o gestor**. Monografia - especialista em Gestão Estratégica, 92p. Universidade Candido Mendes – AVM Faculdade integrada. Rio de Janeiro,2006.

NASCIMENTO, J. G. F. **A importância da lei de acesso à informação no Brasil**.

Disponível em:

<https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/34948/1/Jos%C3%A9%20Guilherme%20Ferreira%20Nascimento.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2022.

OLIVEIRA, M. G. **Comunicação Pública: estudo de caso sobre a voz do Brasil.**

Disponível em:

<https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/123456789/2096/2/20759200.pdf>

Acesso em: 23 set. 2022.

OLIVEIRA, M. J. C. **Gestão pública, comunicação e cidadania: o caso da prefeitura municipal de Campinas.** In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 26. Belo Horizonte. Anais. Belo Horizontes, 2003.

PERUZZO, C. M. K. **Comunicação popular e comunitária em práticas de desenvolvimento rural na região de Borborema (PB-Brasil).** *Comunicação & Sociedade*, São Bernardo do Campo, v. 37, n. 2, p. 183-208, 2015.

RAMOS, M. C. **Comunicação, direitos sociais e políticas públicas.** In MARQUES DE MELO, J.; SATHLER, L. *Direitos à Comunicação na Sociedade da Informação.* São Bernardo do Campo, SP: Umesp, 2005. Disponível em: https://andi.org.br/wp-content/uploads/2020/10/245_253_direitos_a_comunicacao_politicas_publicas_murilo_ramos.pdf Acesso em: 05 nov. 2022.

SANTOS JUNIOR, E. G. **A importância da comunicação na gestão pública e sua influência e relações com os interesses públicos, políticos e transparência governamental: o caso da prefeitura de Castro – Paraná.** Publ. UEPG Ci. Soc. Apl., Ponta Grossa, 20 (2): 193-202, jul/dez. 2012

Disponível em <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/sociais> Acesso em 11 out. 2022

SANTOS, R. O. **A importância da comunicação no processo de liderança.**

Disponível em: <https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/128/171>. Acesso em: 07 nov. 2022.

SCANLAN, B. K. **Princípios de administração e comportamento organizacional.** São Paulo: Atlas, 1979.

ZÉMOR, P. **Como anda a comunicação pública?** *Revista do Serviço Público Brasileiro*, Brasília, v. 60, n. 2, p. 189-95, 2009.

Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/21> Acesso em: 24 set. 2022.

ZÉMOR, P. **A comunicação pública.** PUF, col. Que Sais-je? Paris, 1995. Tradução resumido livro: Prof. Dra. Elizabeth Brandão. Disponível em:

<https://comunicacaopublicaufes.files.wordpress.com/2011/12/comunicacaopublica-pierrezemor-traducao.pdf>. Acesso em: 23 set. 2022.

APÊNDICE A - ROTEIRO DA ENTREVISTA

1. PERFIL DO ENTREVISTADO

Idade:

Nível de escolaridade:

- a) () ensino médio completo
- b) () ensino médio incompleto
- c) () ensino superior
- d) () pós graduação

Há quanto tempo trabalha no setor de comunicação? Tem alguma especialização?

2. COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA ORGANIZACIONAL

- a) Como ocorre a comunicação interna entre os setores da administração?
- b) Como ocorrem os atendimentos e a comunicação entre os servidores e a população?
- c) Quais as principais ferramentas/meios mais utilizados?
- d) Quais as principais barreiras encontradas? A comunicação é clara? Há satisfação entre os servidores? E com relação à população?
- e) Como esse processo de facilitação da comunicação pode auxiliar no desenvolvimento do município?