



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



COMUNICAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO DA PREFEITURA DE REDENÇÃO.

Adriano Francisco Boaventura Cassule¹

Dionísia Cristóvão Francisco²

Frederico Queirós Manuel Alves³

Mamadú Embaló Sí⁴

Luís Miguel Dias Caetano⁵

RESUMO: Entender a importância da comunicação e suas aplicabilidades torna-se importante para os desafios e as possibilidades da comunicação na gestão pública. A LAI- Lei de Acesso à Informação (lei nº 12.527/2014) exposta no art. 37 § 3º da CF/88, tem por finalidade garantir o direito de acesso às informações públicas previstas na Constituição. No entanto, a informação sobre a guarda do estado precisa ser sempre pública e a sociedade em geral tem direito a ter acesso à informação pública. O processo de comunicação na gestão pública, precisa ser transparente e que traga todas as informações necessariamente claras para que a população entenda como os agentes públicos estão trabalhando e o que está sendo feito com os recursos públicos, e o sigilo a informação será uma exceção. Em relação à metodologia optou-se pela abordagem qualitativa e quanto aos procedimentos técnicos fez-se um estudo baseado na pesquisa bibliográfica e descritiva, baseada principalmente de livros e artigos científicos. O presente artigo tem como objetivo conhecer sobre a comunicação existente entre a Prefeitura de Redenção-CE e a comunidade municipal, face às ações, projetos e medidas utilizadas neste período pandêmico. Os resultados indicam que o processo de comunicação neste órgão municipal encontra-se deficitário, requerendo atenção, pois impacta diretamente no grau de satisfação dos servidores e na qualidade da prestação de serviços públicos.

¹ Discente do curso de Administração Pública Presencial pela Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro- Brasileira – UNILAB, e-mail: adrianoadrilanya7@gmail.com,

² Discente do curso de administração Pública Presencial pela Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro- Brasileira – UNILAB, e-mail: dionisiascristof@gmail.com

³ Discente do curso de Administração Pública Presencial pela Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro- Brasileira – UNILAB, e-mail: FredyAlves25@gmail.com

⁴ Discente do curso de Administração Pública Presencial pela Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro- Brasileira – UNILAB, e-mail: mamaduembalosi@gmail.com

⁵ Docente e Orientador do curso de Administração Pública Presencial pela Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro- Brasileira – UNILAB, e-mail: migueldias@unilab.edu.br.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



Palavra-chave: Comunicação; Gestão Pública; Prefeitura de Redenção.

INTRODUÇÃO

A definição de comunicação alberga vários horizontes, mas ela se fixa no processo de transmissão de mensagem de uma pessoa para outra, e isso pode acontecer através do uso de expressões faciais, corporais, fala e da escrita. De acordo com CARVALHO (2015, p.2), “A comunicação externa é um ramo da comunicação que tem vindo adquirir cada vez mais importância em todas as organizações no século XXI, inclusive nas que praticam comércio. business-to-business”. A interação entre as pessoas e as empresas é fundamental para estabelecer um bom relacionamento e, para evitar possíveis conflitos entre as diferenças de objetivos dentro da organização.

A comunicação prevê a promoção de fluxo de informações e cria nas pessoas ou funcionários um sentido de pertencimento da organização, que os leva a colaborar na construção da imagem e na permanência da mesma na instituição. O processo acelerado de globalização faz com que a gestão de processos e pessoas passe por mudanças e leva as empresas a transformarem a comunicação em uma área estratégica de resultados, conseqüentes da qualidade dos seus profissionais.

Em 1988 foi realizada uma emenda que previu a participação da população, podendo participar da gestão pública por intermédio da comunicação. Desde então, a comunicação dos municípios passou a ser contextualizada na perspectiva de duas variáveis funcionais que apresentam o poder de influenciar e afetar as práticas das relações entre governos e os cidadãos.

A presente pesquisa surge na necessidade de verificar como se dá o processo de comunicação dos funcionários na gestão pública da prefeitura de Redenção. A comunicação é um direito dos cidadãos, mas, precisa ser motivada pelo Estado e Governantes, gestores, que têm o dever de criar canais permanentes de participação e promover a cidadania.

METODOLOGIA

A nossa pesquisa tem como objetivo geral conhecer sobre a comunicação existente entre a Prefeitura de Redenção-CE e a comunidade municipal, face às ações, projetos e medidas utilizadas neste período pandêmico enfrentado no mundo. Os objetivos específicos são: Compreender a comunicação dentro da gestão pública; Citar quais desafios na comunicação na prefeitura de Redenção; Identificar componentes de comunicação na prefeitura de comunicação e analisar a comunicação existente dentro da prefeitura.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



Segundo Oracy Nogueira (1977, p. 73 apud LEITE; PASSA, p.19, 2013), “método científico é a sucessão de passos pelos quais se descobrem novas relações entre fenômenos que interessam a um determinado ramo científico ou aspectos ainda não revelados de um determinado fenômeno”. Conforme Gil (2008), método é o caminho para se chegar a determinado fim. E método científico o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento”.

Essa pesquisa é de natureza básica, de abordagem qualitativa, quanto aos objetivos ela é exploratória, e no que tange aos procedimentos científicos a serem utilizados é bibliográfica e descritiva. Em relação a técnica de coleta de dados para melhor compreender o objeto de estudo optou-se em realizarmos um estudo por questionários, visto que esta técnica nos “possibilita atingir grande número de pessoas, mesmo que estejam dispersas numa área geográfica muito extensa, já que o questionário pode ser enviado pelo correio”. (GIL, 2008, P. 22). O roteiro do questionário foi elaborado voltado para conhecer mais sobre a comunicação existente entre a Prefeitura de Redenção-CE e os municípios, face às ações, projetos e medidas utilizadas pela prefeitura neste período pandêmico enfrentado no mundo. O nosso campo de pesquisa estudado foi a área administrativa da prefeitura de Redenção.

COMUNICAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA

Tratando diretamente sobre comunicação dentro da gestão pública, é interessante definir o que é a gestão pública. “Gestão Pública é um termo usado, de forma ampla, para definir o conjunto de atividades que envolvem a aplicação dos conhecimentos teóricos da Administração e das Ciências Gerenciais no setor público ou no processo de interação com esse setor” (FERREIRA, 2014. p.11). Ou seja, a gestão pública é o ato de administrar os bens públicos, em benefício da própria população. Esta competência de administrar bens públicos para ter como finalidade a satisfação pública é cabível aos órgãos públicos. Estes estão divididos em duas partes: 1)- **Organizações diretas:** que são formadas por serviços, que estão totalmente integrados e relacionados à presidência da república e também aos ministérios, governos estaduais, prefeituras, câmaras legislativas em geral e, por fim, ao Judiciário federal e estadual. 2)- **Organizações indiretas:** Esta é composta por entidades jurídicas próprias criadas ou autorizadas por lei: autarquias, fundações públicas, empresas públicas e também de sociedades de economia mista.

A comunicação é um elemento muito relevante principalmente no setor público, porque engloba decisões, estratégias, metas, intenções, motivações, prioridades, objetivos e outros pontos de interesse público de um determinado país, porque a população no geral precisam saber o que está a correr concernente a acordos, ações políticas, prioridades, debates, execução de ações que de direta ou indireta que trazem consigo alterações na estrutura e funcionamento das organizações públicas da cidade, município, estado e no país como um todo.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



Define-se como comunicação organizacional como sendo “[...] um conjunto de ações estratégicas, desenvolvidas por uma organização para estabelecer uma relação eficaz entre seus públicos de interesse” (BUENO apud BECKER, 2018, p.4).

Segundo o **Art. 37.** “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

[...]

- os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei;” (BRASIL, 1998).

A comunicação engloba decisões, estratégias, metas, intenções, motivações, prioridades, objetivos e outros pontos de interesse público de um determinado país, porque a população no geral precisam saber o que está ocorrendo concernente a acordos, ações políticas, prioridades, debates, execução de ações que de direta ou indireta trazem consigo alterações na estrutura e funcionamento das organizações públicas e conseqüentemente no país.

Em organizações públicas, o modelo de gestão que atualmente está sendo utilizado é o que alguns chamam de “governo eletrônico”, ou seja, o uso progressivo da tecnologia para atender as necessidades da população no sentido de ser mais ágil com o uso destes novos meios tecnológicos. Nisto podemos observar um considerável processo de mudança da cultura organizacional dentro das organizações públicas, adotando a utilização de meios mais sofisticados e desenvolvidos tecnologicamente.

No âmbito da comunicação dentro da gestão pública está dividida em duas grandes partes: Comunicação externa e comunicação interna.

A comunicação tem como público alvo, ou seja, tem como finalidade a interação, externar as informações aos diversos públicos externos, seja as organizações, como também a população em geral.

A comunicação interna: visa estabelecer a interação e fluxo de informações entre os membros da organização pública. Já a comunicação externa: visa estabelecer a interação e fluxo de informações relevantes com o seu público, no que concerne a planejamentos, projetos, decisões.

Retratando especificamente da comunicação externa dentro das organizações públicas, atualmente, tem sido um elemento essencial mas também desafiador, porque com o avanço das novas tecnologias, os meios de comunicação têm aumentado e sendo aperfeiçoados, e assim como organizações do setor privado, as organizações públicas têm que se adaptar a todas as mudanças necessárias para estabelecer e manter a interação com o seu público, o que de alguma forma demanda alguma formação a fim de capacitar os seus funcionários responsáveis pela área comunicativa da organização. É necessário também, um monitoramento das ações de comunicação, e também uma dotação orçamentária adequada para execução do plano de comunicação. Muitas vezes a mudança não é encarada de forma positiva por causa do esforço que requer principalmente face à cultura organizacional já existente na organização, para isso,



15° CONGRESPO

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



há necessidade de esforços para preparar e sensibilizar os usuários sobre o significado e importância dos novos canais de comunicação a serem utilizados. Independentemente do tipo de ferramentas tecnológicas a serem implantadas, elas vão depender da forma como cada funcionário da área comunicativa vai lidar com essas ferramentas porque do mesmo modo que com a evolução das tecnologias surgem uma variedade de mecanismos ou meios, também existe a distinção e complexidade entre eles no sentido prático do seu manuseamento.

PAPEL DA COMUNICAÇÃO PARA A GESTÃO PÚBLICA

Partindo do princípio de que na Gestão Pública tudo é feito com o dinheiro público e para o bem comum. Para tal, há necessidade de prestar contas à população sobre como os recursos públicos estão sendo alocados. Dessa forma, a comunicação na Gestão Pública cumpre um papel extremamente importante, como estabelece a Carta Magna de 1988, Art. 37.

[...]

§ 1º 3 A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

Com isso, percebe-se que a comunicação pública compromete-se a: informar a sociedade em geral sobre a atuação do governo; informar sobre a utilização dos recursos públicos; educar e esclarecer a sociedade sobre temas de interesse público.

Segundo (BRINCA, 2012) No fundo, a comunicação desempenha um papel fundamental enquanto veículo de informação e instrumento para a Administração Pública conquistar a adesão dos vários públicos (funcionários, cidadãos, comunicação social). Desse modo, a comunicação na Gestão Pública permite inserir a população no contexto político-econômico do país, e há necessidade de criar um canal que permita estabelecer relação de diálogo entre o governo e cidadãos.

Vale ressaltar, que a comunicação pública não se confunde com a comunicação governamental, visto que, a primeira é concernente ao Estado como um todo, ou seja, tange toda a esfera pública, desde as instituições, ministérios e secretarias. Enquanto a segunda diz respeito ao governo em certo período de tempo, ou melhor, a forma de comunicação pode variar de acordo com o governo.

A comunicação na Gestão Pública, para além de informar a sociedade e promover a transparência sobre a origem e o destino dos recursos públicos, igualmente, é uma ferramenta imprescindível à democracia, uma vez que, garante à sociedade civil o direito à autonomia sobre os seus conhecimentos em relação ao interesse público, já que público é tudo o que convém a todos.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



Neste sentido, a democracia e o acesso à informação estão intimamente ligadas. Quanto mais acesso à informação, mais democrática a sociedade. Porém, com ressalva as informações cujo sigilo seja essencial à segurança nacional.

O papel da comunicação na Gestão Pública é muito amplo, pois abrange não só os entes públicos, mas também órgãos não-governamentais e toda a sociedade. Assim como dispõe a Lei nº 12.527/2014, Lei de Acesso à Informação (LAI)

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações.

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público;

II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

[...]

Dessa forma, a Lei nº 12.527/2014 concede o direito constitucional de acesso às informações públicas por parte dos cidadãos, permitindo, assim, sua participação nas discussões sobre implementação de políticas públicas. Ainda, segundo (NOVELLI, 2006) Os governos que asseguram a participação dos cidadãos na formação e implementação de políticas públicas tornam-se mais eficientes à medida em que estas políticas alcançam maior sustentabilidade política e legitimidade.

Por isso, é de suma importância o papel da comunicação pública, pois permite a interação dos órgãos públicos com a sociedade e possibilita que os cidadãos tenham ciência das ações dos governos. Vale realçar, que essa comunicação deve ser tanto interna (entre departamentos) como externa (para cidadãos). Assim, a comunicação cumpre um papel de projecção do que será feito e auscultação do que deve ser feito.

Para estimular maior participação dos cidadãos nas decisões públicas e para que haja uma boa comunicação na gestão pública, é necessário que os governos estabeleçam canais de feedback com a sociedade para que as ações públicas possam ser readequadas de acordo com o ponto de vista dos cidadãos.

DESAFIOS NA COMUNICAÇÃO PÚBLICA

SILVA e PIRES (2020) abordam que Comunicação pública é aquela que tem como foco o interesse público, com controle social, diferente de comunicação governamental, que é praticada por governos e voltada para prestação de contas e reconhecimentos de ações.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



Comunicação política busca promover determinado governo ou forma de governar para atingir a opinião pública, nem que seja de um grupo específico.

É necessário que os agentes públicos estejam atentos às necessidades que surgem da população, comunicando com a mesma. Segundo JORGE DUARTE (2008) comunicação para as instituições públicas é tradicionalmente, mais falar do que ouvir e dialogar, muito mais convencer do que proporcionar a participação. Refere-se também que as instituições públicas, têm ainda grandes dificuldades em prestar serviços de comunicação de interesse coletivo, e que há pouca capacidade em disponibilizar serviços, informações e prestar atendimento adaptado.

“A comunicação ainda é tratada como tarefa de fim-de-linha e poucas instituições discutem a formalização de uma política de comunicação que faça avançar suas possibilidades de contribuir para o fortalecimento e avanço das políticas públicas” (DUARTE, 2008, p. 2). Existem desafios enfrentados na área de comunicação pública no Brasil e um dos grandes desafios é que a noção de comunicação pública está relacionada de maneira geral à noção de governo, embora este seja apenas um dos atores conforme DUARTE (2008) defende.

A própria noção de comunicação no Serviço Público é muito pouco abordada. Adota-se o conceito de comunicação governamental, expressão que imediatamente fortalece os aspectos políticos, o que, aliás, tem muito a ver com sua trajetória. A comunicação poucas vezes foi pensada como um serviço ao público, ao cidadão. A primeira vez que se organizou a comunicação do Serviço Público no Brasil, foi no período Vargas. A estrutura era usada como estratégia de manipulação, censura, convencimento em moldes “fascistas” e com uso assumidamente político e personalista. (DUARTE, 2008, p. 2).

Atualmente vivendo em um cenário pandêmico, que é uma realidade mundialmente perturbadora, sem dúvida, a comunicação pública é a principal forma de comunicação e não pode prescindir da transparência pública. Pois ela faz-se no espaço público, abordando temas de interesse público, com inclusão de diferentes setores da sociedade. “A transparência possui muitas dimensões, entre elas, divulgação, precisão e clareza, devendo ser a qualidade da informação uma preocupação primeira”. (SILVA, PIRES; 2020).

MEIOS PARA GARANTIR UMA BOA COMUNICAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Uma boa comunicação na Administração pública transmite transparência e promove uma gestão participativa da parte da população. Com isso, precisa ser consciente, levar de forma rápida as informações do interesse público aos cidadãos, como por exemplo: divulgar programas e ações do governo, educar a sociedade para a participação nos momentos de



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



eleições, informar sobre as vacinas, etc. E para que tudo isso ocorra, é necessário recursos e meios para tal.

Responder à obrigação que as instituições públicas têm de informar o público; estabelecer uma relação de diálogo de forma a permitir a prestação de serviço ao público; apresentar e promover os serviços da administração; tornar conhecidas as instituições (comunicação externa e interna); e divulgar ações de comunicação cívica e de interesse geral. A essas cinco modalidades acrescenta-se, naturalmente, a comunicação do processo decisório que acompanha a prática política. (OLIVEIRA, 2004, p.118 apud DA ROCHA, 2019, p. 34).

Nesse sentido, percebe-se que uma boa comunicação pública visa transparência e impulsiona a participação da sociedade na esfera social e política do país, permitindo, assim, que os cidadãos tenham o pleno conhecimento das informações do governo que lhe dizem respeito. Conforme propõe (Duarte, 2009, p. 64) quatro eixos centrais para a comunicação pública:

- 1) Transparência: abordagens das questões do interesse público;
- 2) Acesso: garantir aos indivíduos facilidade na obtenção de informações relevante;
- 3) Interação: criar mecanismos de aproximação que estimule a participação;
- 4) Ouvidoria social: governo precisa conhecer a opinião pública e suas demandas para poder corresponder a elas.

Cumprindo todos esses eixos, uma boa comunicação pública requer estratégias comunicacionais, ou seja, deve haver um método da comunicação por parte das instituições públicas com a sociedade. Com a revolução tecnológica e a globalização da internet permitiram a rapidez e fluidez da comunicação, em particular, a comunicação pública. Agora o Estado, através das suas instituições, criam contas nas redes sociais, têm sites de consultas à informações, têm e-mails institucionais, etc. Tudo isso são meios que podem garantir uma boa comunicação entre o Estado, governo e a sociedade.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Quanto a pesquisa de campo feita por meio de questionário direcionado a prefeitura de Redenção, acerca da organização e desafios no âmbito da comunicação entre a prefeitura e o seu público, ou seja, a dificuldade da comunicação externa. O questionário foi elaborado com dez (10) questões acerca da temática, sendo elas na sua maioria objetivas. Procuramos saber se existe alguma estrutura organizacional, ou seja, uma equipe responsável pela área da comunicação, caso exista, como está estruturado, que tipo de ferramentas de comunicação (redes sociais) a prefeitura de redenção utiliza para se comunicar com o seu público. Também procuramos saber se a prefeitura organiza alguma formação interna sobre comunicação, caso ela tenha organizado, qual é o tipo de formação e com que frequência se tem realizado a



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



mesma. Buscamos ainda saber quais desafios a prefeitura de Redenção tem encontrado para se comunicar com a comunidade, como avaliam o nível de feedback da população municipal face às ações tomadas pela prefeitura, caso exista um projeto (plano de ação) para a comunicação, procuramos saber quais serão os elementos fundamentais do seu funcionamento. Por fim, solicitamos a indicação de três principais elementos que consideram como positivos no processo de comunicação da prefeitura e três principais elementos que consideram necessários para o melhoramento do processo de comunicação da prefeitura.

Obtivemos respostas de alguns dos servidores públicos, sendo eles: Auxiliar administrativo, assistente administrativo e auxiliar administrativo geral. Segundo o auxiliar administrativo da prefeitura, respondeu que existe sim uma estrutura organizacional, e esta está localizada em uma sala específica dentro da secretaria de controladoria, não sabe-se como está estruturada a mesma, geralmente este setor responsável utiliza as redes sociais como instagram e facebook para divulgação das suas informações. Afirma-se que tem havido formações técnicas no que diz respeito à transmissão de conteúdos, mas não foi possível dizer quais tipos de formações, ou em que frequência é realizada.

Concernente aos desafios da comunicação na prefeitura de Redenção, o auxiliar de serviços gerais respondeu que um dos desafios que a prefeitura tem enfrentado é “tentar falar a linguagem da população”. O auxiliar administrativo do prefeito respondeu que, com a decorrência da pandemia, a prefeitura de Redenção criou novos mecanismos de comunicação, tendo como parte mais importante a transmissão de live, no que tem sido um desafio, pois exige algumas adaptações e experiências.

Com base nas respostas absorvidas por parte de servidores da prefeitura ligado à área administrativa, observou-se uma dificuldade por parte do órgão administrativo na pessoa do secretário da prefeitura em explicar a localização exata da estrutura física do setor responsável, o que demarca a importância do fluxo de comunicação, sendo o órgão principal por ser o administrativo geral da prefeitura de Redenção, esperávamos informações bem mais precisas no que concerne às questões formuladas via questionário.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em suma, mediante a pesquisa feita podemos observar não somente a importância da comunicação de modo geral, mas como um elemento crucial dentro das organizações, pois estabelece um elo, ou seja, uma ligação entre os órgãos superiores com os seus funcionários, sejam eles servidores ou empregados públicos e a população em geral. Sem a comunicação não é possível a efetivação das atividades realizadas num coletivo, e dentro das organizações públicas não é diferente, pois, como instituições ou organizações têm os seus funcionários que são a força de trabalho que faz possível o atendimento às necessidades ou demandas públicas.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



A ausência de um bom fluxo comunicativo dentro das organizações poderá resultar em dificuldades na efetivação dos projetos, decisões, planos de ação, como também um repasse das informações relevantes à população de forma incorreta. É por meio das informações obtidas através dos canais utilizados pela prefeitura de Redenção, que a população interage com a prefeitura de modo a poder manifestar sua satisfação ou insatisfação mediante às informações fornecidas. Apesar de que a comunicação externa enfrenta vários desafios como o acompanhamento das evoluções tecnológicas no que demanda capacitação dos seus funcionários e exige alguma adaptação à realidade, traz benefícios significativos para o melhoramento das suas atividades como organização pública municipal.

REFERÊNCIA

BRASIL; **Acesso à informação pública: uma introdução à lei 12.527**, http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm Acessado em 30/01/2022.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**, disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm Acessado em 30/01/2022

BECKER, Eliandra. **Comunicação na gestão pública: desafios e possibilidades**. 2017.
DIANA, Daniela. Elementos da comunicação. Disponível em:
<<https://www.todamateria.com.br/elementos-da-comunicacao/>>. Acesso em: 14 de Fev. 2022

BRINCA, Maria de Jesus Viegas Rodrigues; **A Comunicação na Administração Pública: Estudo de Caso do Atendimento da Câmara municipal de Lisboa**; Lisboa; 2012

CARVALHO, A.F.J. Comunicação Externa em Business-to-Business, 2015. Disponível em:
<https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/7798/2/Filipa_Carvalho_AA_2015.pdf>. Acesso em 10 de Fev. 2022

DUARTE, Jorge; VERAS, Lucinara. **Glossário de Comunicação Pública**, 2006. Disponível em :
<<https://abcpública.org.br/wp-content/uploads/2021/02/Glossario-Com-P%C3%BAblica-Iesb-2006.pdf>>. Acesso em: 12 Fev. 2022.

DUARTE, V.M.N. Daniela. **Elementos constitutivos da comunicação**. Disponível em:
<<https://www.portugues.com.br/redacao/oselementosconstitutivoscomunicacao.html>>. Acesso em: 14 de Fev. 2022



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



FERREIRA, Marco Aurélio Marques. *Gestão Pública*. Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC, 2014.p.58.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

JÚNIOR, Edson Gil Santos; **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; Paraná; 2012**

JÚNIOR, L. **A comunicação na prefeitura de Santa Bárbara-BA**, 2014. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fpabramo.org.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/443/TCC%20-%20Lino%20Carneiro%20Junior.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 14 de Fev. 2022

LEITE, Fabiana Calçada de Lamare; POSSA, André Dala. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC. 2. ed. rev. Florianópolis. P. 91, 2013. Acesso em: 10 de fev. 2022

MATOS, Heloiza. **Comunicação Pública - Democracia e Cidadania: O caso do Legislativo**. Disponível em : <<http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/783e6552ae7775c83c58acadcbd0563e.PDF>>. Acesso em: 10 Fev. 2022.

MENAN, G. M.A **IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO INTERNA NAS ORGANIZAÇÕES**. Disponível em: <https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol_9_1287601209.pdf>. Acesso em : 15 de Fev. 2022

MIDJEJ, S; PIRES, Valdemir. **Desafios da comunicação pública em contexto de pandemia (Gestão, Política e Sociedade)**, 2020. Disponível em:<<https://noticias.unb.br/artigos-main/4228-desafios-da-comunicacao-publica-em-contexto-de-pandemia-gestao-politica-e-sociedade>>. Acesso em : 14 Fev. 2022.

NOVELLI, Ana Lúcia Coelho Romero; **O papel institucional da comunicação pública para o sucesso da governança**; 2006



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO NORDESTE

15 a 18 de março | evento online



ROCHA, Wagner Luiz Taques. **Comunica SP: Desafios para o desenvolvimento de um plano de comunicação pública da Prefeitura de São Paulo.** 2019, Dissertação de Mestrado (Artes, Ciências e Humanidades) - Universidade de São Paulo. São Paulo, 2019

Instrumento de comunicação pública. In: Duarte, Jorge (Org). **Comunicação pública: estudo, governo, mercado, sociedade e interesse público.** São Paulo. Atlas, 2019.

SILVA, Suylan Midlej; PIRES, Valdemir. **Desafios da comunicação pública em contexto de pandemia (Gestão, Política e Sociedade).** Universidade de Brasília, Brasília, 2020. Acesso em: 15 de fev. 2022

DUARTE, Jorge. **Os desafios da Comunicação Pública.** Seminário Lusicomum. Instituto de Ensino Superior de Brasília, Brasília. 04.11.2008. Acesso em: 05 de fev. 2022.