

**Campus Porto Velho Zona Norte**  
**Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública**

**ALINE GALVÃO FERREIRA**

**COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL DURANTE MUDANÇA NO  
GERENCIAMENTO DE ACESSO AOS AMBIENTES FÍSICOS NO IFRO/ CAMPUS  
PORTO VELHO ZONA NORTE**

**PORTO VELHO**  
**2025**

**ALINE GALVÃO FERREIRA**

**COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL DURANTE MUDANÇA NO  
GERENCIAMENTO DE ACESSO AOS AMBIENTES FÍSICOS NO IFRO/CAMPUS  
PORTO VELHO ZONA NORTE**

Artigo entregue como Trabalho de Conclusão de Curso ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), *Campus* Porto Velho Zona Norte, como requisito parcial para obtenção do grau de tecnólogo junto ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, sob a orientação do Professor Everton Luiz Candido Luiz.

**PORTO VELHO  
2025**

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Gerador de Ficha Catalográfica do IFRO.

Ferreira, Aline Galvão.

Comunicação organizacional durante mudança no gerenciamento de acesso aos ambientes físicos no IFRO/Campus Porto Velho Zona Norte / Aline Galvão Ferreira. - Porto Velho, 2026.

20 f. : il.

Orientador(a): Prof. Dr. Everton Luiz Candido Luiz.

Trabalho de Conclusão de Curso (Superior de Tecnologia em Gestão Pública) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO, Porto Velho, 2026.

1. Comunicação organizacional. 2. Automação. 3. Gestão pública. 4. Inovação institucional. 5. Plano de comunicação. I. Luiz, Everton Luiz Candido (orient.). II. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO. III. Título.

**Bibliotecário(a) Responsável:** Marlene Fouz da Silva, CRB-11/946

**ALINE GALVÃO FERREIRA**

**COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL DURANTE MUDANÇA NO  
GERENCIAMENTO DE ACESSO AOS AMBIENTES FÍSICOS NO IFRO/CAMPUS  
PORTO VELHO ZONA NORTE**

Artigo entregue como Trabalho de Conclusão de Curso ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), *Campus* Porto Velho Zona Norte, como requisito parcial para obtenção do grau de tecnólogo, junto ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, sob a orientação do Professor Everton Luiz Candido Luiz.

Aprovado em: 18/12/2025 pela banca examinadora.

Documento assinado digitalmente

**gov.br**

**JHORDANO MALACARNE BRAVIM**

Data: 25/02/2026 19:56:19-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

**Jhordano Malacarne Bravim**

**Membro da Banca**

Documento assinado digitalmente

**gov.br**

**MARAY DEL CARMEN SILVA RODRIGUES**

Data: 26/02/2026 16:32:56-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

**Maray del Carmen Silva Rodrigues**

**Membro da Banca**

Documento assinado digitalmente

**gov.br**

**EVERTON LUIZ CANDIDO LUIZ**

Data: 25/02/2026 16:29:19-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

**Everton Luiz Candido Luiz**

**Orientador**

## **COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL DURANTE MUDANÇA NO GERENCIAMENTO DE ACESSO AOS AMBIENTES FÍSICOS NO IFRO/CAMPUS PORTO VELHO ZONA NORTE**

**RESUMO:** pesquisa aborda a importância da comunicação organizacional no processo de mudança de gerenciamento de acesso aos ambientes físicos do IFRO – *Campus* Porto Velho Zona Norte. O estudo tem como objetivo elaborar um plano de comunicação para o novo processo de automação das portas, garantindo clareza, eficiência e engajamento entre os usuários. A metodologia utilizada foi a pesquisa-ação, com participação direta no projeto de automação desenvolvido pelo campus. Os resultados indicam que um plano de comunicação estruturado contribui para reduzir ruídos, melhorar a compreensão dos usuários e assegurar a efetividade da mudança. Conclui-se que a comunicação organizacional exerce papel fundamental em processos de inovação e modernização institucional.

**PALAVRAS-CHAVE:** comunicação organizacional; automação; gestão pública; inovação institucional; plano de comunicação.

**ABSTRACT:** The research addresses the importance of organizational communication in the process of changing the management of physical environment access at IFRO – Porto Velho Zona Norte Campus. The study aims to develop a communication plan for the new door automation process, ensuring clarity, efficiency, and user engagement. The methodology used was action research, with direct participation in the campus automation project. The results indicate that a structured communication plan helps reduce noise, improve user understanding, and ensure the effectiveness of the change. It is concluded that organizational communication plays a key role in innovation and institutional modernization processes.

**KEYWORDS:** organizational communication; automation; public management; institutional change

## 1 INTRODUÇÃO

A comunicação é uma ferramenta essencial para uma organização, seja ela no âmbito público ou privado. Por meio dela, o gestor transmite de forma eficiente a sua política, procurando envolver todos os setores organizacionais com seus objetivos institucionais. Segundo Oliveira et al. (2018), comunicar refere-se à troca de informações entre várias pessoas, sendo um processo dialógico em que o conteúdo deve ser compreendido e convertido em resultados, ações ou mudanças de comportamento.

De acordo com Mayer e Mariano (2008, p. 45), “um plano de comunicação interna deve contemplar a avaliação da cultura interna, a compreensão dos públicos internos, a seleção dos meios de comunicação, o suporte tecnológico e operacional e a formulação da mensagem”. Diante desse contexto, a elaboração de um plano de comunicação torna-se fundamental para garantir que as informações sejam transmitidas de maneira clara, objetiva e sem ruídos, evitando falhas que possam comprometer os processos organizacionais.

No âmbito das instituições educacionais, como o Instituto Federal de Rondônia (IFRO), uma comunicação eficiente é essencial para a fluidez dos processos administrativos e acadêmicos, bem como para o bom funcionamento das atividades realizadas por servidores, professores e estudantes. Nesse sentido, buscando o sucesso da adoção de um novo processo que visa à automação das portas dos ambientes físicos do campus, um projeto de ensino e pesquisa da referida instituição incluiu, em suas etapas, a elaboração de um plano de comunicação.

Esse projeto prevê a instalação de dispositivos automatizados e trancas magnéticas para modernizar o controle de acesso aos ambientes físicos, garantindo maior segurança e eficiência operacional. A metodologia adotada envolve três etapas principais: levantamento de requisitos de negócio, implementação da solução e mapeamento de processos e comunicação da mudança.

Nesse cenário, como participante da equipe responsável pela etapa de mapeamento de processos e comunicação da mudança, ficou-se encarregada da implementação de um plano de comunicação estruturado, que possibilite a adaptação dos usuários ao novo sistema, assegurando que o processo de transição ocorra de forma clara, organizada e sem ruídos na comunicação.

Assim, este trabalho apresenta como objetivo a elaboração de um plano de comunicação para o novo gerenciamento de acessos do IFRO em andamento – *Campus* Porto Velho Zona Norte, contribuindo para a efetividade da mudança e a otimização da administração dos ambientes educacionais. A metodologia de investigação adotada é a pesquisa-ação, que, segundo Tripp (2005), constitui-se em uma forma de investigação-ação baseada em uma tentativa contínua, sistemática e empiricamente fundamentada de aprimorar a prática.

### **1.1 Local da Pesquisa: Campo Empírico**

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação (MEC), foi criado pela Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, que reorganizou a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, composta pelas Escolas Técnicas, Agrotécnicas e Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFET), transformando-os em Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, distribuídos em todo o território nacional.

O Instituto Federal de Rondônia – IFRO *câmpus* Porto Velho Zona Norte, contribui para o desenvolvimento da região por meio da oferta de cursos e programas de formação inicial e continuada de trabalhadores e educação profissional técnica de nível médio desde 2011, nas modalidades presencial e a distância. Contando com estrutura moderna, o campus executa ações de ensino, pesquisa e extensão nos eixos de Gestão e Negócios; Informação e Comunicação e Desenvolvimento Educacional e Social.

Esses eixos estão voltados para a preparação dos alunos para o mundo do trabalho, com oferta de cursos nos níveis técnico, de graduação e pós-graduação, além de cursos de curta duração (IFRO, 2022). Para tanto, o *Campus* Porto Velho Zona Norte conta com uma infraestrutura, dispendo de 13 salas de aulas, 5 laboratórios, 20 salas administrativas, 2 auditórios sendo um mini, 10 banheiros e 1 quadra poliesportiva (IFRO, 2022).

Como podemos observar, o Instituto Federal de Rondônia – *Campus* Porto Velho Zona Norte é um ambiente amplo, que exige uma gestão eficiente. Isso se deve à presença de diversos setores, servidores, estudantes e colaboradores terceirizados. Nesse contexto, é imprescindível manter uma comunicação eficaz,

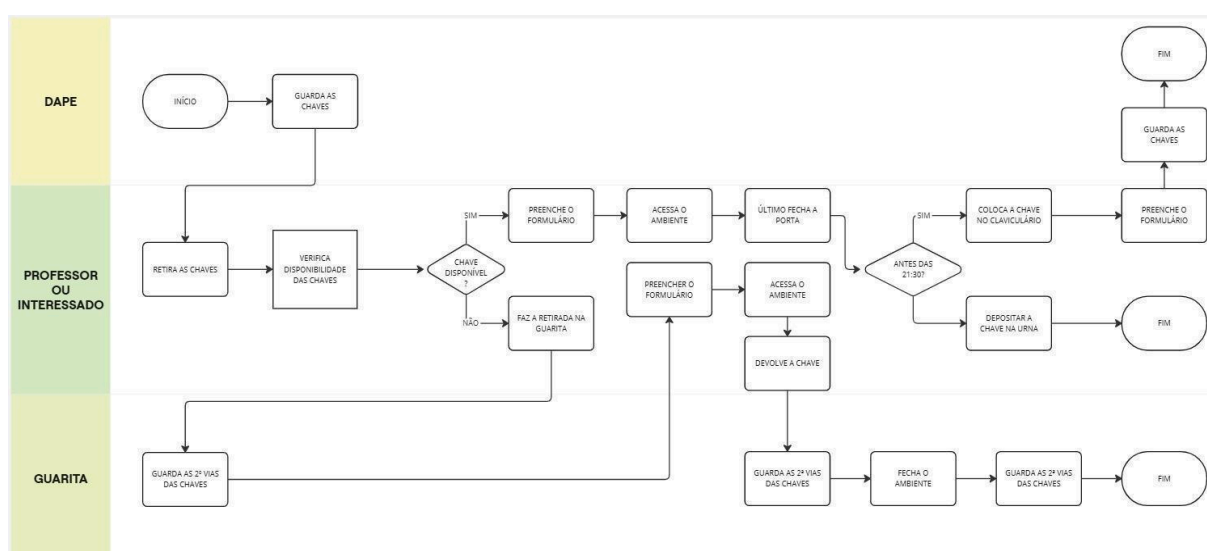
garantindo clareza em todos os procedimentos e processos realizados na instituição. Diante disso, torna-se fundamental adotar estratégias que agilizem a disseminação de informações, especialmente no que se refere a novos processos, para que todos os envolvidos, tanto servidores quanto estudantes, estejam devidamente informados e alinhados.

## 1.2 Estudo de Caso: problema de comunicação no *Campus Porto Velho Zona Norte*

Nesta pesquisa, identificamos que um dos desafios que impactam o bom funcionamento do processo educacional está relacionado ao gerenciamento dos ambientes físicos do ensino.

Falhas de comunicação na retirada de chaves para aberturas das portas no IFRO Campus Porto Velho Zona Norte têm levado a gestão atual a promover a mudança no processo. Atualmente o acesso aos ambientes físicos está funcionando da seguinte forma (Figura 1): uma das chaves fica guardada em um painel no Departamento de Apoio ao Ensino – DAPE, juntamente com uma ficha para controle onde o responsável que retirar a chave deverá preencher o seu nome, data e hora.

Figura 1 - Fluxograma do acesso aos ambientes físicos do ensino



Fonte: Elaborado pela equipe responsável pelo mapeamento de processos e plano de comunicação (2025)

Essa mesma ficha é usada para retirada dos controles da central de ar e do multimídia. Para as turmas dos períodos matutino/vespertino, um servidor do DAPE abre/fecha as salas e liga/desliga os equipamentos e iluminação. À noite,

geralmente, os professores realizam este procedimento, mas, na ausência destes, alguns alunos, para agilizar a entrada na sala, acabam realizando a retirada.

Após a utilização, o responsável deve devolver a chave ao Departamento de Apoio ao Ensino - DAPE. No entanto, este procedimento nem sempre é realizado corretamente, pois, às vezes, por motivo de esquecimento essas chaves não são devolvidas.

Isso gera problemas para os próximos usuários, pois não se sabe quem ficou com a chave, e a pessoa que a retirou inicialmente nem sempre é a mesma responsável por devolvê-la. Com isso, acaba atrasando a aula do professor seguinte e gera a insatisfação dos alunos por ter que esperar do lado de fora da sala de aula.

Considerando que não foi possível encontrar a chave no local de retirada, o professor que necessita dela deve se deslocar até a guarita do campus para buscar uma cópia da chave. Em outras palavras, existe um plano B para essas situações.

Na maioria das vezes, os professores que optam por esta alternativa enfrentam algumas dificuldades, tais como, o atraso no horário da aula, já que a guarita fica distante das salas. Outra dificuldade é a condição climática; por exemplo, pode estar chovendo ou ensolarado no momento em que o professor se desloca até a guarita, pois o percurso não é coberto, resultando em que ele se molhe, além de gerar impaciência por parte dos alunos, com a demora.

Ao utilizar a cópia da chave que fica na guarita, logo após a abertura o professor deve retornar a guarita e devolver a chave.

Cabe destacar que, as salas permanecem fechadas devido à presença de equipamentos imprescindíveis para a atividade de ensino e o alto valor desses materiais. Por isso, as salas não podem ficar abertas sem a supervisão de um professor responsável, pois isso deixaria o patrimônio do campus vulnerável ao desaparecimento e ao uso inadequado.

Quando essas chaves somem, não está claro para quem perde ou retira a chave do Campus o que deve ser realizado. Diante dessa situação, a gestão do Campus tem fomentado iniciativas que possam resolver os problemas descritos. Uma dessas propostas foi apresentada durante a semana nacional de ciência e tecnologia (16-18 Out 2024), projeto de ensino que realizará a automação das portas de alguns ambientes físicos.

Os projetos de ensino são financiados por meio de edital, em que os autores elaboram projetos para conquistar a preferência de avaliadores. Tais recursos são

limitados e há moderada competitividade para obtenção deles. O projeto apresentado resultará em novos procedimentos e sequência de atividades que irão acontecer para ter acesso aos ambientes físicos. Considerando a problemática citada, o objetivo é elaborar um plano de comunicação para mudança no gerenciamento de ambientes físicos no IFRO-Campus Porto Velho Zona Norte a partir da automação desses espaços.

## 2 METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste projeto foi a pesquisa-ação, na qual se investiga uma ação, ou seja, um processo em andamento que está com falhas e que será implementado um novo procedimento a fim de minimizar as falhas recorrentes do antigo processo.

A Pesquisa-ação é conhecida como uma estratégia metodológica, um tipo de pesquisa que trabalha com uma ação, imbuída na resolução de um problema. É uma investigação prática que evidencia seus esforços, análises e reflexões na possível solução ou proposição de intervenção ao problema levantado pelo pesquisador e participantes do contexto observado. De Freitas Silva, De Oliveira e Ataídes (2021, p. 4).

Para embasar esta pesquisa, participei do projeto de ensino, voltado à automação de ambientes físicos, no IFRO – *Campus* Porto Velho Zona Norte, na qual era realizados encontros semanais às quartas-feiras em grupo, que envolvem alunos dos cursos superiores ofertados no Campus Porto Velho Zona Norte (Tecnologia e Gestão). Assim cada aluno se dedica a um eixo específico.

Integrou-se o grupo do eixo de gestão, o qual ficou responsável pela gestão de riscos, de processos e plano de comunicação do projeto de automação de acesso aos ambientes. Os acadêmicos foram orientados semanalmente pelo docente responsável pela disciplina de Planejamento e Gestão Estratégica no 4º período do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública.

Para compreender melhor a problemática, iniciou-se a pesquisa buscando descobrir o funcionamento do processo atual de retirada de chaves para acesso aos ambientes físicos. Juntamente com a equipe do eixo de gestão, buscaram-se documentos oficiais e informações para uma melhor compreensão. Como resultado, foram encontrados poucos documentos oficiais ou normativas referentes ao procedimento, havendo apenas orientações verbais que os usuários transmitem uns

aos outros.

Diante disso, tornou-se necessário realizar entrevistas com o setor responsável DAPE - Departamento de Apoio ao Ensino, a fim de obter um entendimento mais detalhado sobre o processo.

Com base nessas informações obtidas para compreender o funcionamento do processo atual, foi possível desenvolver este projeto de pesquisa, que tem como objetivo elaborar um plano de comunicação da automação dos acessos aos ambientes físicos do IFRO – *Campus* Porto Velho Zona Norte.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Os resultados da pesquisa apontam que o processo atual de retirada e devolução de chaves físicas apresenta falhas de comunicação, ocasionando perda de tempo, extravios e atrasos nas atividades acadêmicas.

A ausência de um canal unificado e de normas claras para o registro de acesso aos ambientes físicos reforça a necessidade de padronização comunicacional. Com o novo sistema automatizado e um plano de comunicação bem organizado, espera-se maior eficiência e segurança, eliminando o uso de chaves físicas e permitindo o controle digital de acessos.

#### **3.1 Projeto de automação dos ambientes físicos**

O objetivo deste projeto é instalar dispositivos automatizados e trancas magnéticas em salas para modernizar o controle de acesso e melhorar a gestão dos ambientes, gerando mais segurança e eficiência operacional.

A implementação de dispositivos de automação trará uma série de benefícios para a execução das atividades de forma mais prática e ágil. A ideia central é que a automação permita que processos que antes dependiam de intervenção manual sejam realizados de maneira automática e integrada. Isso inclui o controle de acesso às salas, onde as trancas magnéticas irão destrancar e trancar as portas automaticamente, evitando o uso de chaves físicas e registrando cada acesso de forma digital, assim como controle das atividades de climatização e iluminação, controlados por software.

A equipe de acadêmicos e docentes do eixo tecnologia e informação do

Campus controlarão os dispositivos automatizados conectados por meio de um software central. Esse software será responsável por gerenciar todas as operações dos equipamentos, permitindo maior controle e flexibilidade. Por exemplo, sistemas de iluminação e climatização poderão ser ajustados de acordo com a ocupação das salas, reduzindo o desperdício de energia e melhorando o conforto, assim como as portas que terão horários de abertura e fechamento.

Espera-se, com a adoção desse novo procedimento, alcançar os resultados apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 – Resultados esperados com a adoção do novo procedimento automatizado

<b>Resultado esperado</b>	<b>Descrição</b>
Facilidade de gerenciamento	Controle centralizado das salas, permitindo gestão mais ágil e eficaz, com monitoramento remoto e redução de intervenções manuais.
Economia de energia	Desligamento automático de luzes e climatização quando não houver ocupação, promovendo uso eficiente de recursos e redução de custos operacionais.
Praticidade	Eliminação de chaves físicas e adoção de acesso digital (cartão, biometria ou sistema integrado), com registro automático de entradas e saídas.
Conforto e segurança	Ajuste automático de temperatura e uso de trancas magnéticas, garantindo ambiente adequado e maior segurança institucional.

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

A implementação desses dispositivos automatizados trará uma série de melhorias tanto na gestão dos espaços quanto na segurança, praticidade e economia de recursos. O uso da tecnologia para automatizar essas operações garantirá maior eficiência e reduzirá a necessidade de trabalho manual, contribuindo diretamente para a modernização e otimização do ambiente.

### **3.2 Plano de Comunicação**

A comunicação dentro de um ambiente organizacional torna-se um elemento fundamental para o seu funcionamento eficiente. Por meio dele, é possível que todos os envolvidos compartilhem informações sobre as novidades, além de

identificar e solucionar problemas que possam estar ocorrendo no momento.

A comunicação assume um papel de grande importância na organização, garantindo seu sucesso e bom desempenho. Diante disso, a comunicação passa a ser elemento singular para o sucesso da organização, visando fortalecer os procedimentos apropriados para informar a equipe de colaboradores e aos próprios clientes.

A comunicação organizacional, por sua vez, “engloba os dispositivos, as práticas e os processos de comunicação que constituem as dinâmicas de construção social de uma organização” (Andonova e D’Almeida, 2008, p. 32). Diante disso, pode-se inferir que a comunicação é um procedimento complexo no contexto organizacional.

Dentro de uma organização também é possível identificar diferentes tipos de comunicação, tais como, comunicação educacional, administrativa, entre outras. Entretanto, dois tipos principais de comunicação interna, são o foco deste projeto, pois visa transmitir uma nova informação para o público interno do IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte.

A comunicação interna pode ser formal e informal. A comunicação formal dá-se por meio de documentos oficiais e publicações institucionais, e a comunicação informal, que engloba o contato e as conversas informais entre colegas de trabalho e é popularmente denominada “rádio corredor” Marson e Nogueira (2012, p. 6).

Um exemplo de como essas comunicações coexistem e impactam ações e decisões dentro de um ambiente organizacional, pode ser verificado em uma situação envolvendo a Sabesp, a empresa pública de saneamento básico de São Paulo.

A Sabesp perdeu a certificação dada pela renomada consultoria GPTW (*Great Place to Work*), que reconhece empresas que têm bom ambiente de trabalho, após os funcionários boicotarem a pesquisa anual de clima interno para protestar contra o projeto de privatização da companhia, dizem três colaboradores com conhecimento do assunto ouvidos pelo UOL. Agora, a diretoria tenta reverter o prejuízo à imagem da companhia (Santiago, 2024).

Neste trabalho, utilizou-se a comunicação formal e informal. Primeiramente, porque foi necessário formalizar este plano de comunicação para que as mudanças em andamento fossem autorizadas pelos gestores do IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte.

As ferramentas formais utilizadas incluem portarias, memorandos, e-mails institucionais e o ambiente virtual do campus. Inicialmente, optou-se pela portaria, uma vez que esse ato administrativo possui competência para normatizar a organização interna do órgão. Espera-se que a portaria proposta seja aprovada pelos gestores, a fim de regulamentar os procedimentos de acesso aos ambientes físicos automatizados.

Para o público mais diversificado, serão adotadas ferramentas informais e de fácil acesso, como: Grupos de WhatsApp, para divulgação direta e rápida das informações; comunicação verbal (boca a boca), inicialmente conduzida por respostas às informações; comunicações e manuais de utilização fixados próximos às portas salas automatizadas, a fim de esclarecer dúvidas sobre o funcionamento do novo sistema.

O objetivo de elaborar um plano de comunicação para a implementação do novo modelo de gerenciamento de acesso aos ambientes físicos do IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte, visa informar o público interno sobre o funcionamento do novo procedimento, garantindo a compreensão e o uso adequado dos recursos tecnológicos disponibilizados. Busca-se, assim, assegurar uma transição eficiente, evitar falhas na comunicação interna e contribuir para a eficácia do novo processo.

O público-alvo do plano de comunicação é apresentado na Tabela 2.

Tabela 2 – Público-alvo do plano de comunicação

<b>Grupo</b>	<b>Descrição</b>
Servidores da área administrativa	Diretores, técnicos administrativos e demais colaboradores que atuam na área administrativa do campus.
Docentes	Professores efetivos, substitutos ou temporários, responsáveis pelo ensino nos níveis médio, técnico e superior.
Discentes	Alunos de diferentes faixas etárias e níveis de ensino, considerando a diversidade de cursos ofertados pelo campus.
Terceirizados	Colaboradores de empresas contratadas para serviços de limpeza, manutenção, segurança e suporte técnico.
Visitantes	Instituições que solicitam a utilização dos ambientes de ensino para atividades eventuais, decorrentes de parcerias interinstitucionais firmadas pelo campus.

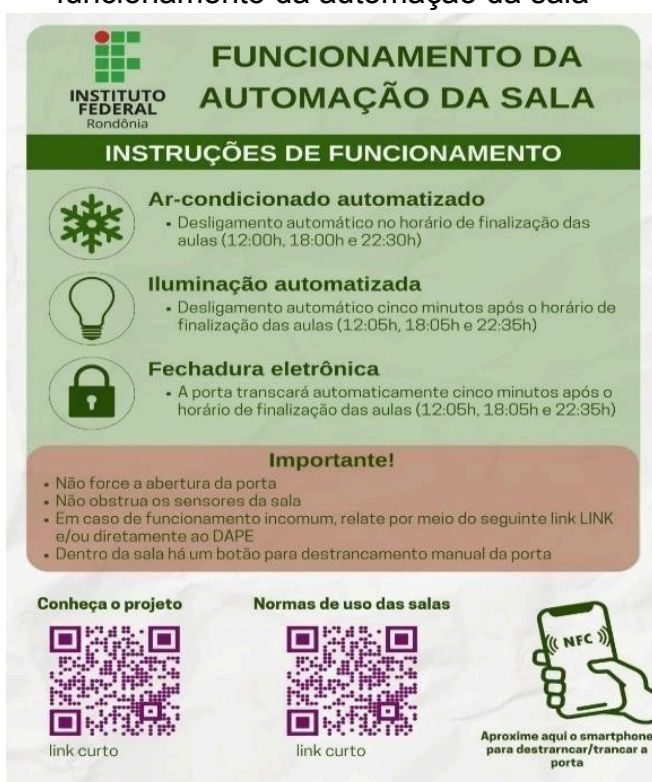
Fonte: Elaborado pelos docentes e discentes do projeto (2025)

Espera-se que o público-alvo perceba a comunicação com clareza e simplicidade, de modo que todos possam compreender as orientações com facilidade. A minuta da portaria que regulamenta o uso dos ambientes automatizados está apresentada no Apêndice A deste artigo.

Além disso, foram fixadas na parte externa dos ambientes físicos automatizados, placas que explicam o funcionamento das portas (Figura 2). Conforme as informações, o controle dos dispositivos automatizados podem ser realizados por pessoas habilitadas e que possuem um telefone com a tecnologia NFC<sup>1</sup> (*Near Field Communication*). No período inicial, a habilitação do perfil de usuário será realizada pela a equipe de acadêmicos participantes do projeto, pertencente aos cursos do eixo Tecnologia e Informação (Tecnólogo em Sistemas para Internet e Tecnólogos em Redes de Computadores).

Ademais, as placas descrevem os horários de desligamento automático dos aparelhos de ar-condicionado, da iluminação e das fechaduras. O aviso também informa os cuidados e as medidas excepcionais que podem ser adotadas em caso de intercorrências.

Figura 2 - Modelo da placa de funcionamento da automação da sala



Fonte: Elaborado pelos docentes e discentes do projeto (2025)

<sup>1</sup> O NFC utiliza radiofrequência para estabelecer comunicação entre dois dispositivos compatíveis.

### 3.3 Melhoria contínua do plano de comunicação

De acordo com Alves (2015, p. 2), é preciso fazer um diagnóstico da rotina, identificar onde ela está fraca e o que pode ser feito, e em seguida aplicar um método composto por procedimentos que garantem a obtenção dos resultados esperados.

Neste sentido é possível utilizamos a ferramenta PDCA:

O ciclo PDCA, é uma ferramenta de gestão que visa melhorar e controlar os processos e produtos de forma contínua. Também conhecido como ciclo de Shewhart ou ciclo de Deming, pois apresentado em 1930 por Walter Andrew Shewhart como um ciclo aplicável sobre a administração da qualidade, mas somente ao longo dos anos 50, através de William Edwards Deming e suas palestras no Japão, que o Ciclo PDCA tornou-se amplamente conhecido no mundo(Alves, 2015, p. 2).

Figura 3 - Ciclos PDCA



Fonte: Alves (2015)

Conforme Alves (2015, p. 3-4):

- Planejamento (Plan): consiste em definir um plano para solucionar um problema ou melhorar um processo. Envolve cinco etapas: identificar o problema, estabelecer metas, analisar o fenômeno, analisar as causas e elaborar um plano de ação detalhado para atingir os objetivos definidos.
- Execução (Do): nesta etapa o plano é colocado em prática, com treinamento dos envolvidos e pela execução das ações planejadas.

- Verificação (Check): consiste em analisar o procedimento feito anteriormente para verificar os resultados obtidos, comparando-os com o plano, com objetivo de identificar erros, falhas ou desvios no processo.

- Agir (Act): nesta etapa será possível corrigir falhas identificadas, padronizar ações e reiniciar o ciclo, promovendo melhorias no processo.

A implementação do plano de comunicação para o novo procedimento de automação dos ambientes físicos do IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte ocorrerá por meio de ações em canais oficiais e informais, visando atingir todo o público interno do campus.

a) Nos canais oficiais, a divulgação será realizada por meio de:

- portaria informando o novo procedimento de funcionamento;
- e-mails institucionais;
- site oficial do IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte;
- monitores e painéis eletrônicos instalados em pontos estratégicos do campus, exibindo informações e orientações;
- manuais de funcionamento, a serem afixados ao lado de cada sala automatizada, detalhando o uso do sistema.

b) Nos canais informais, a divulgação ocorrerá por meio de:

- grupos de WhatsApp;
- comunicação verbal inicial, feita por responsáveis designados, para o primeiro contato com o novo sistema;

c) Controle: Para garantir o controle da implementação do novo procedimento de automação, será solicitado um feedback após três meses de uso, com o intuito de identificar:

- se a informação foi bem transmitida;
- se houve compreensão adequada por parte dos diferentes públicos internos; e
- se o novo sistema atendeu às expectativas de usabilidade e eficiência.

A coleta das informações será feita por meio de um formulário *Google Forms*, contendo perguntas abertas que permitam aos usuários expressarem opiniões, sugestões ou elogios.

Conclui-se, portanto, que a elaboração deste plano de comunicação visa garantir a efetividade da divulgação e compreensão do novo procedimento de

automação dos ambientes físicos do IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte.

A adoção de estratégias comunicacionais formais e informais, aliadas à aplicação do ciclo PDCA, permitirá que a transição para o novo sistema ocorra de maneira organizada, transparente e participativa, promovendo a melhoria contínua nos processos de gestão e comunicação institucional.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conclui-se que a elaboração de um plano de comunicação contribui de forma decisiva para o sucesso de mudanças institucionais, especialmente em processos que envolvem inovação tecnológica. A implementação do sistema de automação de portas no IFRO – *Campus* Porto Velho Zona Norte representa uma ação de modernização administrativa e tecnológica que demanda clareza, engajamento e alinhamento comunicacional.

Por fim, viu-se que, a comunicação eficiente reduz resistências, promove engajamento e assegura o entendimento coletivo das mudanças. Dessa forma, o plano apresentado constitui um instrumento de apoio à gestão, fortalecendo a cultura organizacional e a transparência nas práticas institucionais.

#### **REFERÊNCIAS**

ALVES, Érika Andrade Castro. O PDCA como ferramenta de gestão da rotina. In: XI **Congresso nacional de excelência em gestão**. 2015.

D'ALMEIDA, Nicole; ANDONOVA, Yanita. A comunicação das organizações. **Anuário UNESCO/Methodista de comunicação regional**, v. 12, n. 12, p. 31-42, 2008.

DE FREITAS SILVA, Anair Araújo; DE OLIVEIRA, Guilherme Saramago; ATAÍDES, Fernanda Barros. Pesquisa-ação: princípios e fundamentos. **Revista Prisma**, v. 2, n. 1, p. 2-15, 2021.

DE OLIVEIRA, Adilson Vagner et al. Comunicação organizacional como estratégia de gestão. **Revista Científica da Ajes**, v. 7, n. 14, 2018.

DE SOUZA PIZZONI; OLIVEIRA; RAMALHO DOS SANTOS, Cristyan Ferreira da; SILVA, De Brito Cristina. Comunicação organizacional como estratégia de gestão. Juína/MT: **Revista Científica da AJES**, v. 7, n. 14, p. 1–10, jun. 2018. Disponível em: file:///C:/Users/ferre/Downloads/143-116-2-PB.pdf. Acesso em: 27 out. 2025.

IFRO – O Campus Porto Velho Zona Norte. Disponível em:  
<https://portal.ifro.edu.br/zona-norte/o-campus>. Acesso em: 23 nov. 2025.

IFRO. RESOLUÇÃO Nº 3/REIT - CEPEX/IFRO, DE 02 DE MAIO DE 2022, 2022.  
Disponível em:  
<https://portal.ifro.edu.br/zona-norte/cursos/6189-superior-de-tecnologia-em-redes-de-computadores>. Acesso em: 13 agosto 2024.

MARSON, Priscila Reinaldo; MAYER, Verônica Feder; NOGUEIRA, Heloisa Guimarães Peixoto. Comunicação interna no âmbito da gestão pública: o caso de uma autarquia pública federal brasileira. **REGE-Revista de Gestão**, v. 20, n. 1, p. 43-59, 2013.

MAYER, Verônica Feder; MARIANO, Sandra Regina Holanda. Técnicas de comunicação e negociação. **Processo de comunicação**, v. 1, p. 66-84, 2008.

SANTIAGO, Henrique. **Contra privatizar, empregados da Sabesp boicotam pesquisa de clima interno**. *UOL São Paulo*, 1 mar. 2024. Disponível em:  
<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2024/03/01/sabesp-selo-great-place-to-work.htm>. Acesso em: 27 out. 2025.

TRIPP, David. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. **Educação e pesquisa**, v. 31, p. 443-466, 2005.

## APÊNDICE A

### NORMAS DE UTILIZAÇÃO DOS AMBIENTES AUTOMATIZADOS DO IFRO CAMPUS PORTO VELHO ZONA NORTE

Dispõe sobre normas e procedimentos a serem adotados quanto à utilização dos ambientes físicos automatizados do *Campus* Porto Velho Zona Norte.

#### I. DA FINALIDADE E DA APLICAÇÃO

Art. 1º Instituir, no âmbito do IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte, as normas de acesso aos Ambientes Físicos Automatizados, visando à modernização dos ambientes institucionais por meio da automação de sistemas de climatização, iluminação e controle de acesso, promovendo maior eficiência energética, segurança e praticidade no uso dos espaços físicos.

Art. 2º A presente Portaria se aplica aos ambientes físicos institucionais do IFRO-Campus Porto Velho Zona Norte.

Parágrafo único. Esta Portaria abrange os seguintes públicos do IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte:

- I – Servidores efetivos (docentes e técnicos administrativos);
- II – Estudantes dos cursos de qualificação, técnicos e superiores.
- III – Colaboradores terceirizados, especialmente aqueles envolvidos com segurança e limpeza.
- IV – Visitantes: instituições que solicitam a utilização dos ambientes de ensino para realização de atividades eventuais, decorrentes de parcerias interinstitucionais firmadas pelo Campus.

#### II. DO FUNCIONAMENTO

Art. 3º O sistema de automação implantado contempla:

- I – Ar-condicionado automatizado, com o acionamento realizado por membro responsável e o desligamento automático nos horários de término das aulas.
- II – Iluminação automatizada, com o acionamento realizado por membro

responsável e o desligamento automático cinco minutos após o término das aulas.

III – Fechadura eletrônica automatizada, com o destrancamento realizado por membro autorizado e o trancamento automático cinco minutos após o término das aulas, sendo possível o destravamento interno por acionamento botão interno ou aproximação de dispositivo habilitado (NFC-Near Field Communication).

Art. 4º A gestão do funcionamento dos ambientes automatizados será monitorada por sistema digital, com acompanhamento pelo setor responsável. No caso dos ambientes de Ensino o Departamento de Apoio ao Ensino (DAPE) e os demais ambientes a Diretoria de Planejamento e Administração (DPLAD).

### **III. DAS NORMAS DE USO**

Art. 5º Os usuários dos ambientes automatizados deverão seguir as seguintes orientações:

I – A autorização de acesso dos usuários, com exceção dos visitantes, é mediante o cadastro realizado pelo setor responsável pelo ambiente físico.

II – O acesso dos visitantes ao ambiente será realizado com o auxílio de um membro do setor responsável.

III – É proibido forçar a abertura das portas eletrônicas;

IV – Não é permitido obstruir os sensores de presença ou funcionamento dos sistemas;

V – Problemas técnicos ou falhas deverão ser comunicados via formulário eletrônico ou diretamente ao setor responsável;

VI – As instruções de uso dos sistemas deverão estar afixadas em local visível em cada sala ou ambiente automatizado;

### **IV. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 6º Situações omissas ou não previstas nesta Portaria serão avaliadas pelo setor responsável e/ou Direção-Geral do campus.

O controle de acesso será utilizado para apurar o dano ao patrimônio.

Art. 7º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.