

DA IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO PARA O ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Ciências Sociais Aplicadas, Volume 27 - Edição 126 SET/23 SUMÁRIO / 05/09/2023

REGISTRO DOI: 10.5281/zenodo.8319701

Jocimara Rocha Ferreira¹

Raquel Jardim De Abreu¹

Orientador: Vinícius de Souza Santos

Resumo

O trabalho ora apresentado tem como objetivo principal destacar a importância da comunicação para a gestão pública e como sua ausência dificulta ou até mesmo impede o acesso aos setores da administração pública. Além disso, tem como objetivos específicos entender a funcionalidade dos órgãos públicos alinhada aos interesses individuais e coletivos; e como isso pode contribuir para um ambiente de convivência mais sadio e produtivo. Para isso, estes serão alinhados às teorias acerca da temática com o intuito de evidenciar tal problemática. A comunicação é essencial ao estabelecermos uma relação de diálogo com alguém, de modo que ela deve ser clara e objetiva. A comunicação também é importante no estabelecimento de estratégias que tornem mais eficientes, eficazes e transparentes as relações entre os que compõem o setor pessoal numa empresa ou repartição pública, etc, mensurando sua importância na tomada de decisões, o que garante e assegura a gestão democrática. Este estudo está metodologicamente estruturado de acordo com a abordagem

qualitativa, usando para isso da natureza descritiva do método bibliográfico, em outras palavras, esta pesquisa trata-se de uma compilação bibliográfica acerca da temática em questão, e como suporte teórico será feita uma análise dos estudos de Duarte (2008, 2009, 2012), Ferreira (2014), Gil (1994) e outros. Mediante este estudo, destaca-se a imprescindível importância do processo comunicativo para o bom desenvolvimento da gestão pública, haja vista sua capacidade intrínseca de fomentar as relações pessoais e profissionais.

Palavras-chave: Comunicação. Gestão Pública. Gestão Democrática.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho traz reflexões e contribuições pertinentes acerca da importância da comunicação para a uma gestão pública de qualidade e eficiência. a comunicação é essencial dentro de qualquer ambiente de trabalho, bem como de estudo e relações interpessoais. assim, esta pesquisa tem como questão norteadora saber *qual importância da comunicação para o acesso aos serviços públicos?*

A comunicação cria condições para que se alcance soluções para questões inerentes à gestão, de modo a torná-la pública, isto é, encontrar meios através dos quais é possível viabilizar o fluxo de informações que são de interesse coletivo e individual, visando o diálogo, a informação e a expressão como direito social.

Assim, este estudo tem como objetivo geral destacar a importância da comunicação para a gestão pública e como sua ausência tem dificultado o acesso aos setores públicos. Além disso, tem como objetivos específicos entender a funcionalidade dos órgãos públicos alinhada aos interesses individuais e coletivos; e como isso pode contribuir para um ambiente de convivência mais sadio e produtivo.

A comunicação é essencial ao estabelecermos uma relação de diálogo com alguém, de modo que ela deve ser nítida e objetiva. Diante disso, este estudo justifica-se ao enfatizar como a comunicação também é importante no

estabelecimento de estratégias que tornem mais eficientes, eficazes e transparentes as relações entre os que compõem o setor pessoal numa empresa ou repartição pública, etc, mensurando sua importância na tomada de decisões, o que garante e assegura a gestão democrática, bem como o acesso aos setores públicos.

A pesquisa elaborada trata-se de uma breve revisão bibliográfica, que não tem por objetivo estabelecer um juízo de valor, mas apresenta-se como sempre sendo resiliente, aberta a possível aperfeiçoamento. Ou seja, o tipo de pesquisa escolhida fora a qualitativa, com uma abordagem exploratória a respeito das informações e fatos, a fim de detectar as explicações para os fenômenos analisados, como por exemplo, pesquisas e análises crítico-reflexivas realizadas a partir de observações de estudos alinhados a este, consultadas no Google Acadêmico e SciELO e mídia em geral.

Realizados os esclarecimentos preliminares, nos cabe indicar que o presente texto fora estruturado da seguinte forma: primeiramente situaremos o leitor acerca dos mais recentes estudos sobre a importância da comunicação na gestão pública; em seguida discorreremos mais especificamente sobre a funcionalidade dos órgãos públicos alinhada aos interesses individuais e coletivos; por último, apresentamos os resultados e discussões que corroboraram para a sustentações finais que apontam a relevância da temática, bem como as contribuições da comunicação como um instrumento promissor para potencializar a qualidade da gestão pública.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA OU REVISÃO DA LITERATURA

Antes de falarmos em comunicação e como ela pode ser importante, é imprescindível entendermos o que é gestão pública e como ela funciona. Nesta perspectiva, Ferreira (2014, p. 11) afirma que a 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.

Nesse sentido, é possível afirmar que a gestão pública é o ato de administrar os bens públicos através de organizações diretas ou indiretas. Apesar da subdivisão, ambas prezam pelo interesse individual ou coletividade da sociedade (FERREIRA, 2014).

Todavia, este processo é mais complexo do que parece. E requer que ideias, decisões, estratégias e outros pontos relevantes sejam explanadas e, por conseguinte, devidamente entendidos e executados. Diante deste cenário, a comunicação se faz essencialmente presente. Ainda nesta perspectiva, esta assumiria o caráter público, tornando-se, portanto, comunicação pública (BRANDÃO, 2012).

Assim como a gestão pública ocorre em relação ao individual e coletivo, o mesmo ocorre com a comunicação. Portanto, estão intrinsecamente alinhadas, de modo que é possível afirmar que a gestão pública, trata-se de uma forma de se comunicar algo a alguém.

Comunicação é o processo de transmissão de informação de uma pessoa para outra de forma coletiva ou individual, visando a compreensão ampla de um ou mais assuntos. É o processo pelo qual as pessoas e organizações interagem. Assim, para que o gestor público verbalize suas ideias é necessário que ela seja feita de forma clara e objetiva, transmitindo realmente o que se quer fazer entender, não dando margens para interpretações subjetivas. Contudo:

Comunicação pública coloca a centralidade do processo de comunicação no cidadão, não apenas por meio da garantia do direito à informação e à expressão, mas também do diálogo, do respeito a suas características e necessidades, do estímulo à participação ativa, racional e responsável. Portanto, é um bem e um direito de natureza coletiva, envolvendo tudo que diga respeito ao aparato estatal, ações governamentais, partidos políticos, movimentos sociais,

empresas públicas, terceiro setor e, até mesmo, em certas circunstâncias, às empresas privadas (DUARTE, 2012, p. 61).

Enquanto para Gerbner (2003, p. 26), a comunicação é vista como “interação social através de mensagens” para Matos (1993, p. 105), a definição de comunicação pública “[...] remete ao processo de comunicação instaurado em uma esfera pública que engloba Estado, governo e sociedade, um espaço de debate, negociação e tomada de decisões relativas à vida pública do país”. Desse modo, o objetivo desta seria a

[...] de tornar a informação disponível ao público, de estabelecer a relação e o diálogo capazes de tornar um serviço desejável e preciso, de apresentar os serviços oferecidos pela administração, pelas coletividades territoriais e pelos estabelecimentos públicos, de tornar as próprias instituições conhecidas, enfim, de conduzir campanhas de informação e ações de comunicação de interesse geral (ZÉMOR, 2012, p. 214).

Mas como ocorre esse entendimento? Segundo Gil (1994),

Uma pessoa (emissor) tem uma ideia (significado) que pretende comunicar. Para tanto se vale de seu mecanismo vocal (codificador), que expressa sua mensagem em palavras. Essa mensagem, veiculada pelo ar (canal) é interpretada pela pessoa a quem se comunica (receptor), após sua decifração por seu mecanismo auditivo (descodificador). O receptor, após constatar que entendeu a

mensagem (compreensão), esclarece a fonte acerca de seu entendimento (regulamentação) (GIL, 1994, p.33).

Portanto, a comunicação pública obriga-se a informar a sociedade em geral sobre a atuação do governo; bem como a utilização dos recursos públicos; educar e esclarecer a sociedade sobre temas de interesse público (GIL, 1994).

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 (BRINCA, 2012).

Percebe-se, portanto, que 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 (SIMÕES, 2001).

Ainda a respeito da comunicação pública, Matos (1999) enfatiza que ela é aquela [...] que envolveria o cidadão de maneira mais diversa, participativa, estabelecendo um fluxo de relações comunicativas entre o Estado e a sociedade.

Nesta perspectiva é possível enxergar que a comunicação cria laços entre os entes de uma organização, entrelaçando-os num objetivo comum, isto é, o interesse público, com controle social (SILVA *et. al*, 2020).

Todavia, de acordo com Duarte (2008, p. 2), “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”.

Desse modo, a Gestão Pública deve visar a autonomia do cidadão 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.

a gestão da comunicação corresponde a um elenco de atividades básicas que envolvem “analisar tendências, assessorar o poder de decisão, realizar diagnósticos, prognósticos, planejar e implementar programas de comunicação que tenham como diretriz o sistema organizações-público” (SIMÕES, 2001, p.36).

Destarte, segundo Duarte (2008), 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. E o autor ainda acrescenta ao afirmar que

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).

Portanto, a comunicação pública deve impor medidas que assegurem ao cidadão a facilidade de acesso e disponibilidade de informações, não a sua censura, restringindo-a a interpretações subterfugas (FOSSATTI, 2006).

2 METODOLOGIA

Esta pesquisa está metodologicamente constituída em uma abordagem quali-quantitativa dos fatos com foco no método bibliográfico, utilizando com embasamento teórico os estudos de Duarte (2008, 2009, 2012), Ferreira (2014), Gil (1994) e outros.

A respeito desse tipo de abordagem Souza *et al.* (2017, p. 40) destacam que

[...] a literatura da área aponta claramente que a pesquisa quanti- qualitativa/qualiquantitativa e/ou mista consiste em uma tendência que indica o surgimento de uma nova abordagem metodológica. Uma abordagem que possibilite mais elementos para descortinar as múltiplas facetas do fenômeno investigado, atendendo os anseios da pesquisa. Caracteriza-se como um movimento científico, que se opõe a histórica dicotomia quantitativo-qualitativa.

Mas também por essa abordagem ser uma designação

[...] que abriga correntes de pesquisa muito diferentes. Em síntese, essas correntes se fundamentam em alguns pressupostos contrários ao modelo experimental e adotam métodos e técnicas de pesquisa diferentes dos estudos experimentais (CHIZZOTTI, 2008, p.78).

Paranhos, *et al* (2016, p. 386) enfatizar que “o principal obstáculo à abordagem multimétodo está mais relacionado à falta de treinamento específico, do que a uma opção ontológica e/ou epistemológica da comunidade científica.” Ou seja, o principal desafio em utilizar esta abordagem está no como será utilizada, quais os métodos/ferramentas o pesquisador irá usufruir no momento de sua pesquisa, na coleta dos dados e etc. Sendo assim o “primeiro passo para formular um desenho de pesquisa multimétodo é dominar, minimamente, algumas das técnicas quantitativas e qualitativas. Além disso, o pesquisador deve ter claro qual é a sua questão de pesquisa e quais são os objetivos do trabalho.” (ibidem)

A partir desta abordagem mista quali-quantitativa, há possibilidade de colher mais informações do que se a pesquisa se utiliza apenas uma destas abordagens. Em seguida será apresentado o conceito de pesquisa qualitativa e quantitativa:

A pesquisa qualitativa não tende sua inquietação para números, ou resultados numéricos, mas volta suas preocupações para a compreensão de um grupo social, uma entidade e etc. (GERHARDT; SILVEIRA, p. 2009). Para esta abordagem o mundo real possui uma relação direta com o sujeito, possuindo uma relação inseparável do “mundo objetivo e a subjetividade do sujeito” que não pode ser descrita, analisado por meio de números, logo para esta abordagem não é necessário a utilização de métodos e técnicas da matemática (PRODANOV; FREITAS, 2013).

A pesquisa qualitativa possui aspectos que lhes são característicos, buscar responder questões privadas, suas preocupações estão arraigadas em questões da realidade que não podem ser quantificados, as pesquisas que são embasadas neste método geralmente focam se no universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores, atitudes, são todos elementos que fazem parte do espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que podem ser analisados mediante operacionalização de variáveis (MINAYO, 2002). Para se fazer uma análise qualitativa é necessária de muitos elementos, Gil (2002, p. 133) identifica estes elementos como:

[...] a natureza dos dados coletados, a extensão da amostra, os instrumentos de pesquisa e os pressupostos teóricos que nortearam a investigação. Pode-se, no entanto, definir esse processo como uma sequência de atividades, que envolve a redução dos dados, a categorização desses dados, sua interpretação e a redação do relatório.

Logo, para uma pesquisa fundamenta-se nesta abordagem é necessário seguir estes elementos. O pesquisador quando se utilizar desta abordagem tende a fazer a análise dos dados se utilizando da indução, o processo, o caminho da pesquisa são elementos bastante importantes para esta abordagem, logo o pesquisador utilizando da abordagem qualitativa manterá “[...] contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão, necessitando de um trabalho mais intensivo de campo. Nesse caso, as questões são estudadas no ambiente em que elas se apresentam sem qualquer manipulação intencional do pesquisador” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p.70).

Os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos (RICHARDSON, 2008, p. 80).

A pesquisa é qualitativa quando o seu resultado buscar atributos ou qualidades, esta abordagem de um problema adequa-se em busca de compreender um determinado fenômeno social, buscar entender os significados, esta pesquisa

trabalha com situações complexas ou particulares (NETO, 2017). Os pesquisadores que se utilizam deste método tendem a querer elucidar “[...] o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito, mas não quantificam os valores e as trocas simbólicas nem se submetem à prova de fatos, pois os dados analisados são não- métricos (suscitados e de interação) e se valem de diferentes abordagens” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p.32).

As características da pesquisa qualitativa são: objetivação do fenômeno; hierarquização das ações de descrever, compreender, explicar, precisão das relações entre o global e o local em determinado fenômeno; observância das diferenças entre o mundo social e o mundo natural; respeito ao caráter interativo entre os objetivos buscados pelos investigadores, suas orientações teóricas e seus dados empíricos; busca de resultados os mais fidedignos possíveis; oposição ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p.32)

Quando o pesquisador coleta os dados nesta abordagem estes tendem a ser descritivos, descrevendo minuciosamente os elementos viventes dos objetos estudados, e ainda não há preocupação em comprovar a hipótese pré-estabelecida, porém esta não abre mão de um estudo bibliográfico profundo, para servir de base/alicerce da coleta dos dados, da análise e interpretação. E neste método, há uma maior preocupação com o como será coletado os dados do que necessariamente com o produto final (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Por sua vez, a pesquisa quantitativa busca chegar a conclusão dos dados a partir dos sistemas números, usando da matemática como ferramenta de análise dos dados, ou seja, os dados da pesquisa podem ser quantificados. Tem como característica a objetividade, implica que todo o dado pode ser quantificado,

transformando em números opiniões, normalmente esta abordagem é usada em estudos descritivos. Seu foco maior é conseguir a perfeição dos resultados (NETO, 2017).

Richardson (2008, p. 70) aponta que este método se caracteriza pelo:

[...] emprego de quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde a mais simples como percentual, média, desvio padrão, as mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc.

Este método buscar explicar os resultados da pesquisa em números para que seja feita a classificação e a organização usando os métodos da estatística, assim transforma toda informação em números. Um dos seus objetivos é atribuir valor quantitativo para os dados e dar mais extensão para os resultados da pesquisa para a população a que está se direciona no final este método e uma pesquisa estruturada. Nesta abordagem as crenças e valores pessoais não são considerados como fontes de autoridade no processo científico (GÜNTHER, 2006).

Fonseca (2002, p. 20) diz:

Diferentemente da pesquisa qualitativa, os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a

realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc. A utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente.

A pesquisa quantitativa possui características próprias, Terence e Filho (2006, p. 03) fez uma análise das obras de alguns autores (DENZ; LINCOLN, 2005; NEVES, 1996; HAYATI; KARAMI; SLEE, 2006) e determinou sete características que são próprias deste método:

- *obedece a um plano pré-estabelecido, com o intuito de enumerar ou medir eventos;*
- *utiliza a teoria para desenvolver as hipóteses e as variáveis da pesquisa;*
- *examina as relações entre as variáveis por métodos experimentais ou semiexperimentais, controlados com rigor;*
- *emprega, geralmente, para a análise dos dados, instrumental estatístico;*
- *confirma as hipóteses da pesquisa ou descobertas por dedução, ou seja, realiza previsões específicas de princípios, observações ou experiências;*
- *utiliza dados que representam uma população específica (amostra), a partir da qual os resultados são generalizados, e*

- *usa, como instrumento para coleta de dados, questionários estruturados, elaborados com questões fechadas, testes e checklists, aplicados a partir de entrevistas individuais, apoiadas por um questionário convencional (impresso) ou eletrônico.*

Além destas características, este método tem como princípio a finalidade de manter a precisão dos resultados, para assim conseguir evitar as distorções das análises e interpretação destes resultados, assim sempre mantendo a segurança quanto às deduções. O método geralmente é utilizado em pesquisas de caráter descritivo, ou seja, aquelas que têm como foco principal descobrir e classifica a relação entre os dados, chegando assim a descobrir as características de um fenômeno no seu tocante (RICHARDSON, 2008).

Em conformidade com Terence e Filho (2006, p. 03) “[...] nos estudos organizacionais, a pesquisa quantitativa permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente.” Este método busca demonstrar a observação e valorização dos fenômenos, estabelecerem as ideais entre os fenômenos, evidenciar o grau de fundamentação (MARCONI & LAKATOS, 2003).

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES OU ANÁLISE DOS DADOS

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 eleições, informar sobre as vacinas, etc. E para que tudo isso ocorra, é necessário recursos e meios para tal. Dessa forma, a comunicação deve ter como prioridade cinco modalidade de acentuar-se, a saber:

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).

Nota-se, portanto, que a comunicação por parte da administração pública deve gerir pela qualidade da informação, alinhando aspectos da divulgação, precisão e clareza em nome disso. Porém, para que este cenário se torne realidade é necessário descentralizar as ações em quatro eixos norteadores da comunicação pública, a saber:

- 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 (DUARTE, 2009, p. 64).*

A partir da observação destes quatro eixos, uma boa comunicação pública requer estratégias comunicacionais, ou seja, deve haver um método da comunicação sempre inovador por parte das instituições públicas com a sociedade. Dessa forma, a revolução tecnológica e a globalização da internet permitiram a rapidez e fluidez da comunicação, em particular, a comunicação pública. Assim, ações como criar e manter atualizados perfis em redes sociais, sites e similares pode fomentar este processo, haja vista seu potencial de extensão das publicações, democratizando o acesso à informação e conhecimento, assegurando a participação da sociedade mediante a liberdade de expressão através destes meios.

Historicamente, a gestão de pessoas surgiu em razão da demanda de atividades para cumprimento das leis trabalhistas e para adotar medidas de controle, principalmente disciplinares. Contudo, a nomenclatura de “Gestão de Recursos Humanos” tem sido substituída por “Gestão de Pessoas”, mas qual é a diferença entre essas denominações?

De acordo com Chiavenato (2008), o termo Administração de Recursos Humanos, limita muito as pessoas, por tratá-las como meros recursos dentro da organização, ou seja, assim como existem os recursos financeiros e materiais, existem os recursos humanos e não pessoas. Sob esse ponto de vista, pode-se dizer que o departamento de recursos humanos se limita em cuidar dos funcionários enquanto “recursos” da empresa, assim como qualquer outro recurso (mesas, cadeira, computadores, etc) que também exigem registro de entrada e saída da organização. Já a fundamentação de Gestão de Pessoas propõe considerar os indivíduos não como meros empregados e sim, como parceiros, colaboradores.

Ainda de acordo Chiavenato (2009), gerir pessoas é se responsabilizar por administrar e gerir o capital humano da empresa. E, o fator humano é o recurso mais importante de uma organização, porque através dele é possível atingir os objetivos e as metas propostas.

A Gestão de Recursos Humanos ou Gestão de Pessoas é uma área essencial dentro de qualquer empresa. Ainda hoje, muitos consideram o departamento de Recursos Humanos apenas como uma área de contratação, demissão e pagamento, mas o papel da Gestão de Pessoas vai muito além dessas funções básicas, como bem define Chiavenato (2008, p. 23):

“Gestão de Pessoas é a função gerencial que objetiva o relacionamento entre as pessoas que atuam nas empresas em busca dos objetivos das organizações e dos indivíduos. A definição de administração de Recursos Humanos ou Gestão de Pessoas é a junção de atitudes e métodos, técnicas e práticas pré-definidas, intencionando gerenciar os comportamentos internos e potencializar o recurso humano nas empresas.”

Para Dutra (2004), a gestão estratégica de pessoas é um processo estruturado de interação das pessoas, entre si, e com a organização e/ou negócio de forma a construir um projeto coletivo de desenvolvimento.

Conforme Luz *et al.* (2009, p. 3) “[...] a função de chefe de pessoal apareceu no início do século passado, com o objetivo de registro, controle e coerção, uma vez que o trabalhador era considerado um recurso produtivo e seus custos precisavam ser geridos racionalmente como os demais custos de produção.”

Os anos 1980 marcaram a passagem do modelo de gestão de recursos humanos para o modelo estratégico de gestão de pessoas. Segundo os mesmos autores:

O modelo de gestão de pessoas deve responder a fatores internos e externos à organização, uma vez que a ação dos gestores de pessoas deve considerar os interesses dos

diversos atores organizacionais (grupos de empregados, sindicatos, acionistas, gerentes) assim como do governo e da comunidade, sem perder de vista as pressões situacionais. (LUZ et al., 2009, p. 3).

Milioni (2002, *apud* Dutra, 2009, p. 48) define a gestão de pessoas como “[...] um conjunto de estratégias, técnicas e procedimentos focados na mobilização de talentos, potenciais, experiências e competências do quadro de colaboradores de uma organização, bem como a gestão e a operacionalização das normas internas e legais incidentes.”

Quando o assunto é gestão de pessoas dentro do setor público, Bergue (2007) a define como um esforço orientado para o suprimento, a manutenção e o desenvolvimento de pessoas nas organizações públicas, em conformidade com os ditames constitucionais e legais, observadas as necessidades e condições do ambiente em que se inserem.

Para Fisher e Fleury (1998), Gestão de Pessoas é o conjunto de políticas e práticas definidas de uma organização para orientar o comportamento humano e as relações interpessoais no ambiente de trabalho.

Conforme Gil (2001, p. 17), “Gestão de Pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”.

De acordo com Coutinho (2006), a Gestão de Pessoas baseia-se no fato de que o desempenho de uma organização depende fortemente da contribuição das pessoas que a compõem e da forma como elas estão organizadas, são estimuladas e capacitadas, e como são mantidas num ambiente de trabalho e num clima organizacional adequados.

Para Ribeiro (2007, p. 3), a “[...] gestão de pessoas é uma área ou departamento da organização que se ocupa com um conjunto de atividades relacionadas às

pessoas. Não há organização sem pessoas.”

Já para Gil (2009 apud DUTRA 2009, p. 21), “[...] gestão de pessoas é um ramo especializado da Ciência da Administração que contempla todas as ações empreendidas por uma organização, com o objetivo de integrar o colaborador no contexto da organização e o aumento de sua produtividade.”

Deve existir interação constante entre a organização e seus colaboradores, para que estes produzam bons resultados, em contrapartida, a empresa deve propiciar um bom relacionamento no local de trabalho.

A tendência atual é conscientizar cada pessoa no sentido de que ela seja o elemento de diagnóstico e de solução de problemas para obter uma melhoria contínua de seu trabalho na organização.

A gestão de pessoas teve que evoluir da gestão de um vínculo simples para a gestão de uma coleção de trocas simbólicas, teve que entender a evolução das pessoas de trabalhadores organizacionais para trabalhadores do conhecimento e teve que aprender a trabalhar com um novo modelo de avaliação (CABRERA, 2008, p. 18).

Segundo Dutra (2009, p. 40), a gestão estratégica do RH na organização pública tem início com uma vasta discussão sobre seu papel diante das necessidades atuais da sociedade, pois são os fatores econômicos e políticos do ambiente que definirão as restrições orçamentárias a serem enfrentadas, além das competências e atribuições do quadro pessoal.

A gestão de pessoas representa a maneira como as organizações procuram lidar com as pessoas que trabalham em conjunto em plena era da informação. Não como

recursos organizacionais que precisam ser passivamente administrados, mas como seres inteligentes e proativos, capazes de responsabilidade e de iniciativa e dotados de habilidades e de conhecimentos que ajudam a administrar os demais recursos organizacionais inerentes e sem vida própria (CHIAVENATO, 2000, p. 30 apud SANTOS, 2009).

Para Tachizawa et al. (2001, p. 19 apud MARTINS, 2010), gestão de pessoas pode ser entendida como “[...] um processo de gestão descentralizada apoiada nos gestores responsáveis, cada qual em sua área, pelas atividades-fim e atividades-meio das organizações.” A gestão de recursos humanos deve ser aperfeiçoada a partir dos cidadãos, porque é da perspectiva da realização dos propósitos das organizações públicas que a gestão de pessoas precisa ser vista.

O contexto de Gestão de Pessoas é formado por pessoas e organizações. Boa parte da vida das pessoas é passada dentro das organizações que, por sua vez, dependem das pessoas para atingirem seus objetivos. Se por um lado, as pessoas dependem das organizações para sua subsistência e sucesso pessoal, as empresas jamais existiriam se não fossem as pessoas, que lhes dão vida, dinâmica, impulso, criatividade e racionalidade (CHIAVENATO, 1999, p. 4 apud MARTINS, 2010).

Quando esse conjunto de esforços está direcionado a pessoas, temos o conceito de gestão de pessoas, que segundo Claro (2009 apud DUTRA, 2009, p. 53) é: “[...] um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo.”

De acordo com Santos (2009, p. 19), “[...] a ideia de gerir pessoas parece estar inteiramente ligada à de administrar pessoas, mas não é bem assim. A administração de recursos humanos prevê o ser humano como um recurso na administração e cuida de sua instrumentalização: seleção, contratação, treinamento, demissão etc.”

Segundo Santos (2009, p. 19), ressaltando que “[...] já a gestão de pessoas, denota o caráter subjetivo do indivíduo dentro da organização, não o mostra apenas como parte do processo, mas como pessoa: um ser complexo, mutável, criativo e fantástico.”

Sabe-se que o planejamento é de vital importância para o sucesso da organização, principalmente quando esta for pública. Então, conforme Bergue (2007, p. 97), o planejamento estratégico de recursos humanos deve ser parte integrante do planejamento estratégico da organização, devendo nele constar: valores institucionais relativos à gestão de pessoas; cenários atuais e futuro de atuação do órgão ou ente público; e diretrizes gerais das políticas de dimensionamento das necessidades de pessoas; treinamento e desenvolvimento destas; remuneração e incentivos, atuação e integração social.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das informações descritas e do conhecimento abstraído das mesmas é possível observar que a comunicação requer que a mensagem seja transmitida de forma clara, objetiva e de alcance público. Ela não pode ser restringida a um fim em si mesma, tão pouco negligenciada como uma mera formalidade burocrática, mas senão, possibilitar a criação de condições para que soluções sejam criadas e executadas em vista do interesse individual e coletivo.

Assim, a comunicação na gestão pública em qualquer órgão deve prezar pela eficiência e eficácia daquilo que se quer fazer conhecido. Com isso, espera-se um melhor gerenciamento das informações transmitidas num determinado órgão, otimizando os canais de transmissão com informações relevantes e de interesse público.

É importante destacar que a comunicação deve ser sempre uma via de mão dupla, isto é, não é interessante nem tão pouco respeitoso apenas falar. Mas, sobretudo, saber ouvir os anseios e/ou interesses da coletividade, compartilhando de valores e ideais que possam ampliar o conceito de comunicação e da sua importância na defesa de interesses de utilidade pública.

Por fim, a comunicação por parte do gestor público é um sinal de respeito, transparência para com os interessados pela finalidade de cada ato seu, trata-se, portanto, de conceber à comunicação status social. Ao negá-la, dificultando o acesso aos setores públicos, o gestor está incorrendo num inoportuno equívoco.

REFERÊNCIAS

BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão de Pessoas em Organizações Públicas**. 2. ed. rev. e atual. Caxias do Sul: Educus, 2007.

BRANDÃO, Elizabeth Pazito. **Conceito de comunicação pública**. In: DUARTE, Jorge (Org.). Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

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

CABRERA, Luiz Carlos. FUNDAP – **Gestão de recursos humanos na administração pública. A perspectiva da Gestão de Pessoas**. 2008. Disponível em:

http://www.fundap.sp.gov.br/escola/grh/PERSPECTIVAS_GESTAO_PESSOAS.ppt.

Acesso em: 31 jul. 2023.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração geral e pública**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

_____. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisas em ciências humanas e sociais: da pesquisa qualitativa e coleta de dados qualitativos**. São Paulo: Cortez, 2008.

Disponível em: http://www.ia.ufrjr.br/ppgea/conteudo/conteudo20101/2SF/Claudio/5Pesquisas_e_mCiencias_Humanas_Sociais.pdf. Acesso em: 31 jul. 2023.

COUTINHO, M. C. **Participação no trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

DUARTE, Jorge. **Os desafios da Comunicação Pública**. Seminário Lusicomum. Instituto de Ensino Superior de Brasília. Brasília, 2008.

DUARTE, V.M.N. Daniela. **Elementos constitutivos da comunicação**. 2009.

Disponível em:

[https://www.portugues.com.br/redacao/oselementosconstitutivoscomuni](https://www.portugues.com.br/redacao/oselementosconstitutivoscomunicacao.html)

[cacao.html](https://www.portugues.com.br/redacao/oselementosconstitutivoscomunicacao.html). Acesso em: 31 jul. 2023.

_____. **Instrumentos de comunicação pública**. In: DUARTE, Jorge (Org.). Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

DUTRA, Joel Souza. **Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna**. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Curso de Especialização em Administração Pública. Gestão de pessoas na área pública**. 2009.

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

FLEURY, Maria Teresa Leme, FISCHER, Rosa Maria. **Processo e relações do trabalho no Brasil**. São Paulo: Atlas, 1998.

FOSSATTI, Nelson Costa. **Gestão da comunicação na esfera pública municipal**. Porto Alegre: Sulina, 2006.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Administração de recursos humanos: um enfoque profissional**. São Paulo: Atlas, 1994.

____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GÜNTHER, Hartmut. **Pesquisa Qualitativa Versus Pesquisa Quantitativa: Esta É a Questão? Psicologia: Teoria e Pesquisa**. vol. 22, nº 2, 2006.

____. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

GERBNER, George. **Os meios de comunicação de massa e a teoria da comunicação humana**. [s.l.][s.d.]

LUZ, T. R. et al. **Gestão de pessoas e Competências no trajeto da estrada real: um estudo exploratório em Minas Gerais**. ENCONTRO DA ENANPAD, 33., 2009, São Paulo. Anais... São Paulo, 19 a 23 set. 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, Regina Copello. **Gestão de Pessoas em organizações públicas**. Disponível em: http://www.inmetro.gov.br/producao intelectual/obras_intelectuais/43_obraIntelectual.pdf. Acesso em: 31 jul. 2023.

MATOS, Heloiza. **Comunicação pública, democracia e cidadania: o caso do Legislativo**. Líbero, São Paulo: Fundação Cásper Líbero, Ano II, nº. 3-4, 1999.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2002.

NETO, Orestes Trevisol. **Métodos e técnicas de pesquisa**. Chapecó: Argos, 2017.
(Seriá: TREVISOL NETO, Orestes)

PARANHOS, Ranulfo; FILHO, Dalson Britto Figueiredo; ROCHA, Enivaldo Carvalho Da; JÚNIOR; José Alexandre Da Silva; FREITAS, Diego. **Uma introdução aos métodos mistos**. Sociologias, Porto Alegre, ano 18, nº 42, 2016.

PRODANOV, Cleber Cristiano. FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RICHARDSON, Roberto Jarry (Org.) **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ROCHA, W. L. T. **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, 2012.

SANTOS, Deisy Raianny Cruz dos. **A gestão de pessoas no ministério dos transportes**. 2009. 159 f. Monografia (Curso de Administração com ênfase em Marketing) – Faculdade Cenecista de Brasília – Cnec, Ceilândia, 2009. Disponível em: http://conteudo.gespublica.gov.br/folder_publicacoes/pas-ta.2009-08-07.5908264337/monografia_-_deisy_r._c._santos_-_jul2009_revi-sada.pdf. Acesso em: 31 jul. 2023.

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

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações Públicas e Micropolítica**. 2ed. São Paulo: Summus, 2001.

SOUZA, Kellcia Rezende; KERBAUY, Maria Teresa Miceli. **Abordagem quanti-qualitativa: superação da dicotomia quantitativa-qualitativa na pesquisa em**

educação. Educação e Filosofia, Uberlândia, v. 31, n. 61, 2017.

TERENCE, Ana Cláudia Fernandes; TREVISOL NETO, Edmundo. **Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais.** XXVI ENEGEP – Fortaleza-CE.2006.

ZÉMOR, Pierre. **As formas da comunicação pública.** In: DUARTE, Jorge (Org.). Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

¹Discentes do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte. e-mails: jocimararocha1994@gmail.com; raqueljardim88@gmail.com.

[← Post anterior](#)

[Post seguinte →](#)

RevistaFT

A **RevistaFT** é uma **Revista Científica Eletrônica Multidisciplinar Indexada de Alto Impacto e Qualis “B2” em 2023.** Periodicidade mensal e de acesso livre. Leia gratuitamente todos os artigos e publique o seu também [clikando aqui](#).



Contato

Queremos te ouvir.

WhatsApp RJ: (21) 98159-7352

WhatsApp SP: (11) 98597-3405

e-Mail: contato@revistaft.com.br

ISSN: 1678-0817

CNPJ: 48.728.404/0001-22

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), fundação do Ministério da Educação (MEC), desempenha papel fundamental na expansão e consolidação da pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado) em todos os estados da Federação.

Conselho Editorial

Editores Fundadores:

Dr. Oston de Lacerda Mendes.

Dr. João Marcelo Gigliotti.

Editor Científico:

Dr. Oston de Lacerda Mendes

Orientadoras:

Dra. Hevellyn Andrade Monteiro

Dra. Chimene Kuhn Nobre

Revisores:

Lista atualizada periodicamente em revistaft.com.br/expediente Venha fazer parte de nosso time de revisores também!

Copyright © Editora Oston Ltda. 1996 - 2023

Rua José Linhares, 134 - Leblon | Rio de Janeiro-RJ | Brasil