

## **Mau uso das TIC's na comunicação interna – Caso: Secretaria de Administração Penitenciária da Paraíba<sup>1</sup>**

Gutemberg CARDOSO<sup>2</sup>

Deborah ALVES<sup>3</sup>

Isabelly MONTEIRO<sup>4</sup>

Valdélío Pinheiro JÚNIOR<sup>5</sup>

Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB

### **RESUMO**

O presente artigo busca relacionar o mau uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) na comunicação interna da Secretaria de Administração Penitenciária (SEAP) da Paraíba e sua influência perante o público interno. Reflexão sobre a responsabilidade da secretaria na sociedade da informação e sobre a inclusão digital dos servidores. A atividade de Relações Públicas e segmentação e a aplicabilidade dos recursos tecnológicos para atingir o público interno. Valem-nos de uma metodologia baseada em uma pesquisa de opinião pública e tendo como suporte utilizamos teorias da Sociedade da informação, abordagens sobre a alfabetização digital e suas áreas e do processo de relacionamento e as funções da Relações Públicas.

**PALAVRAS-CHAVE:** TIC's; Relações Públicas; Comunicação interna; Sociedade da Informação.

### **1 A SECRETARIA E SUA RELAÇÃO COM AS TIC'S**

O setor público muitas vezes lida com a produção, entrega e distribuição de bens e serviços por e para o governo e a Secretaria de Administração Penitenciária da Paraíba não seria diferente, além de se tratar da secretaria mais antiga da administração direta, criada em 1928 com o título de Secretaria de Interior, Justiça e Instrução Pública, sua responsabilidade é administrar as unidades prisionais, preservando seu lema: Ressocialização e disciplina.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no IJ 3 – Relações Públicas e Comunicação organizacional do XVIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste realizado de 07 a 09 de julho de 2016.

<sup>2</sup> Autor -Estudante de Graduação 6º. semestre do Curso de Relações Públicas da UFPB e estudante de graduação do 3º semestre de Administração da Estácio de Sá. E-mail: [gutorp@outlook.com](mailto:gutorp@outlook.com)

<sup>3</sup> Co-autor - Estudante de Graduação 6º. semestre do Curso de Relações Públicas da UFPB. E-mail: [debhgabi@live.com](mailto:debhgabi@live.com)

<sup>4</sup> Co-autor - Estudante de Graduação 6º. semestre do Curso de Relações Públicas da UFPB. E-mail: [marsbeca@gmail.com](mailto:marsbeca@gmail.com)

<sup>5</sup> Orientador do trabalho. Professor do Departamento de Comunicação – UFPB. E-mail: [videologias@gmail.com](mailto:videologias@gmail.com)

Por se tratar de um órgão público, a seleção de servidores se dá por meio de concurso público e segundo a Subgênciã de Recursos Humanos ainda existem muitos servidores de 30 a 40 anos atrás, a maioria deles não domina bem as Tecnologias da Informação e Comunicação e criam barreiras para a chegada dessa era digital.

Mattelart diz:

A informação deve poder circular. A sociedade da informação só pode existir sob a condição de troca sem barreiras. Ela é por condição de troca sem barreiras. Ela é por definição incompatível com o embargo ou com prática do segredo, com as desigualdades de acesso à informação e sua transformação em mercadoria. (MATTELART-1999: 66)

Segundo dados do Sistema Penitenciário, a secretaria possui um Sistema Gestor de Processos em que por ordens dos secretários da pasta todo e qualquer documento só deve circular após o cadastro nesse sistema e classificado e tramitado pelo setor de Protocolo. Contudo isso, essa mudança e a inclusão desse sistema ocorreram em 2013 e até os dias atuais não houve formação para os servidores e nem para os do Setor de Protocolo que são os mais interessados.

Dessa forma, cria-se o medo do novo e do desconhecido, gerando barreiras, atritos e atrasos na produção, em que a informação não circula e não existe aprendizado do novo para o novo.

## **2 A RESPONSABILIDADE SOCIAL**

A responsabilidade social de uma organização seja ela pública ou privada geralmente está relacionada ao acesso e ao uso da informação. Diante dessas diversas tecnologias da informação e comunicação (TIC's) deve-se priorizar o livre acesso a informação. Pensando assim, como se pode ter livre acesso de um mundo desconhecido em que nunca lhe foi apresentado. Esse é o drama de alguns dos servidores já antigos da SEAP.

A responsabilidade social da Ciência da Informação diz respeito às possibilidades de acesso e uso da informação enquanto elementos fundamentais do desenvolvimento humano além de possibilitar ao indivíduo a compreensão dos elementos sociais que formam o contexto no qual ele vive.

A SEAP possui a Subgênciã de Tecnologia da Informação no qual teoricamente é responsável pelo gerenciamento dos sistemas digitais e técnicos, tanto a parte da análise

como o ciclo da vida dos processos de Tecnologia da Informação (TI), onde se desenvolvem a elaboração e a sua respectiva aplicação.

### 3 A INCLUSÃO DIGITAL DOS SERVIDORES

A inclusão digital dos servidores não pode, e não deve ser compreendida como o simples acesso (Ato de possuir ou ter sob controle) as TIC's, ou criação de um *login* e uma senha do Sistema Gestor da própria secretaria, e sim sobre o uso e a aplicação correta. Isso vai além, deve-se ensinar todo o processo de uso das TIC's, seja do ligar do computador, até o recebimento e arquivamento do processo e também as formas e utilidades do computador, quebrando barreiras de “Não tenho idade para isso”, “Não aprendo”, “Isso não é pra mim”, segundo os depoimentos obtidos em entrevista.

Takahashi (2000) diz “A alfabetização digital precisa ser promovida em todos os níveis de ensino, do fundamental ao superior, por meio de renovação curricular para todas as áreas de especialização, de cursos complementares e de extensão”.

As TIC's em diversos casos e na mente de várias pessoas que sofrem com essas barreiras são vistas como causadoras de danos à sociedade, como as “desrealizadoras do mundo”, em que é alegado que são inimigas, agravam as crises políticas, contribuem para o aumento da desigualdade e dos vícios das crianças e jovens através dos aparelhos eletrônicos e digitais.

O termo “incluir” implica em uma estagnação de um cenário social excludente, nessa lógica: quem sabe usar o computador está dentro da sociedade da informação e quem não sabe é escanteado. Mas, muita das pessoas desse mundo virtual tem algo que pode ser chamado de “Bulimia cerebral” em que absorvem a informação e põe tudo para fora sem aproveitar quase nada, tornando assim a informação inválida.

A informação só é transformada em conhecimento quando é debatida e compartilhada e torna-se cada vez mais fácil a possibilidade de sua transformação em conhecimento.

O acesso e uso das TIC's deve ser ampliado de uma forma que envolva direitos humanos, cidadania, cultura e emancipação compatível com os seus esforços. Diversas políticas públicas e ações de inclusão digital surgem em uma tentativa de aumentar o

número de pessoas usuárias das tecnologias da informação, buscando sempre o desenvolvimento social.

A SEAP por possuir um pequeno público de servidores prestando serviço dentro da unidade administrativa, cursos rápidos ou um simples tutorial facilitarão sua disseminação. Uma apresentação organizada e estruturada, dividida por setores de como organizar o Sistema de Comunicação interna, com um simples objetivo de amenizar a situação.

#### 4 A COMUNICAÇÃO INTERNA NA SEAP

A organização não possui uma política de comunicação interna, e também são inexistentes projetos relacionados à área de comunicação. Os funcionários comentam que se algum dia existiu projetos de comunicação eles não lembram ou por não ser divulgado ou comentado se tornou ilusório.

Segundo Simões:

O processo de relacionamento entre a organização e seu público formando um sistema em início com a primeira mensagem da organização, levando a notícia de sua criação à sociedade na qual está inserida. Informação é o elemento ativador do processo, desde que ela seja percebida pelo público. (SIMÕES, 1995:61)

A SEAP faz uso de diversos meios de comunicação, contudo, não existe a familiarização e nem o conhecimento do motivo de estar fazendo isso. A assessoria de Imprensa é responsável por administrar o *Twitter* e a página do *Facebook*, mais segundo a própria assessoria está desativado para reformulação, mas já faz um bom tempo que está parado.

Algumas atividades em datas comemorativas são costume acontecer na secretaria. Exemplos dessas atividades são campanhas institucionais realizadas no Dia da Mulher, Dia das Mães, no São João, Dia dos Pais com os funcionários e o Dia das Crianças e Natal Solidário com as crianças carentes filhos de apenados da grande João Pessoa.

A Secretaria possui uma grande necessidade de comunicação, principalmente do público interno, pois a falta de informação e de contato direto com este público não é feita de forma adequada onde todos possam dialogar. Muitas vezes só existe interação com o público interno em necessidades extremas, como avisos de horários de trabalho.

Um dos principais problemas de comunicação encontrados na SEAP foi à ausência de uma comunicação interna planejada e a falta de informações passadas dos responsáveis aos visitantes, e mesmo quando acontece, isso se torna muito burocrático.

Foi por meio da coleta de dados com o público interno, que foi possível perceber que estes problemas ocorrem devido à inexistência de um profissional qualificado que fique responsável apenas pela parte da Comunicação interna. Dessa forma, outros funcionários que não possuem a mesma habilidade, assumem o compromisso desse cargo e acabam não executando o mesmo de forma eficiente.

Em relação à divulgação da secretaria, foi possível observar que a mesma não utiliza de nenhum tipo de comunicação em massa, embora seja realizada uma divulgação informal pelos próprios servidores, pois a secretaria alega que não se faz necessário o uso de tais meios, visto que também não há nenhuma concorrência e as informações algumas são secretas, como as operações especiais.

## **5 A ATIVIDADE DE RELAÇÕES PÚBLICAS**

Uma das funções básicas na atuação das Relações Públicas é trabalhar a identidade e a imagem no relacionamento com seus públicos. Essa prática se faz necessária na SEAP, para que haja rigor e sistematização de informações, para abrir canais de comunicação e de relacionamento, levando em conta o ambiente e a realidade em que a instituição está inserida.

Simões afirma:

O objetivo das Relações Públicas, função organizacional e atividade profissional, é legitimar as ações organizacionais de interesse público. A sustentação desta assertiva inicia-se pela explicação de que toda e qualquer ação organizacional é efeito de uma decisão tomada anteriormente, por algum membro da mesma. Nada é feito sem que tenha decidido fazê-lo. (SIMÕES, 1995:45)

A estrutura organizacional da SEAP é ampla e complexa, composta de diversas áreas que deveriam funcionar em harmonia para que seus objetivos sejam alcançados. O profissional de Relações Públicas se torna responsável pelas atividades de promoção institucional, ferramentas de comunicação corporativa, evolução da responsabilidade social e é indispensável para garantir a qualidade de relacionamento com seus públicos.

Dessa forma com a gestão de uma organização seja ela privada ou pública deve ter sua preocupação com a informação e comunicação dentro da instituição. Não só a SEAP, mais qualquer órgão da administração pública, alguns gestores por saberem que um cargo comissionado é temporário, acabam que deixando de lado algumas políticas de necessidades do pessoal efetivo e principalmente as de comunicação, por acharem desnecessário.

Neste caso a inclusão digital dos servidores se faz necessário para o tratamento correto dos documentos/Processos, que em muitas vezes sigilosos ou de importância judicial. Em muitos casos, pessoas que dominam os recursos tecnológicos por não conhecerem o sistema de comunicação próprio da secretaria o utilizam de forma errada.

O diagnóstico foi parte importante do trabalho para a construção do plano de comunicação, suas informações foram úteis no embasamento dos projetos a serem implementados buscando forma de aproximar a organização do público interno, diante da necessidade de adotar uma postura e uma visão estratégica de promoção e comunicação no ambiente institucional e na tentativa de transmitir informações, que retratam o contexto do lugar.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As Relações Públicas tem um grande campo de atuação dentro da Secretaria Penitenciária, porém infelizmente a cultura organizacional do órgão limita essa visão, desconhecendo as ferramentas que podem gerar benefícios. Até a própria ferramenta digital da SEAP, cujo acesso não demanda investimento financeiro, e pode trazer bons resultados.

Enxergando a necessidade de uma interação cada vez mais próxima com o seu público interno, as organizações contemporâneas adeptas aos recursos e ferramentas que as Relações Públicas proporcionam por meio das TIC's, em que encontram nas mídias e nas redes sociais a chave para atingir seu público de interesse de forma participativa e colaborativa.

Percebe-se a necessidade alarmante do próprio órgão, de partir da gestão seja ela, a partir dos gerentes ou por parte do assessor de comunicação, que exista um cuidado de trabalhar a comunicação interna, afim de melhorar o clima organizacional.

Dessa forma, no processo de comunicação da SEAP se fazem necessárias as reuniões administrativas, pois nelas é onde se pode conhecer a personalidade da gestão, que

por sua vez, se traduz em um *feedback* mais humanizado, também é possível enxergar a secretara através das pessoas, resultando em um relacionamento bom e duradouro.

## REFERÊNCIAS

MATTELART, Armand; MATTELART, Michèle. **História das teorias da comunicação**. São Paulo: Loyola, 1999. 220 p.

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações públicas: função política**. 3ª São Paulo: Summus, 1995

TAKAHASHI, Tadao (Org) **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília. Ministério da Ciência e Tecnologia. 2000.