

Comunicação Interna no Setor Público: Elaboração de Projeto de Capacitação para os Servidores do IFPB – Campus Cabedelo¹

Renato Arcúrio MILAGRE²
Samara Coutinho da NÓBREGA³
Suziane De Andrade GOMES⁴
Thâmara Roque dos Santos SOUSA⁵
Fernanda Gabriela Gadelha ROMERO⁶
Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB

RESUMO

Este trabalho aborda a comunicação no setor público, mais especificamente a comunicação interna no setor público. O objeto de estudo é o IFPB – Campus Cabedelo, dessa forma, foi feita uma análise dos dados obtidos através de pesquisa de opinião para a criação de um projeto de capacitação para os servidores Técnicos Administrativos da Instituição. A análise que será apresentada abrange os aspectos de identificação do perfil dos servidores, nível de capacitação individual e coletiva. Por fim, serão apresentadas alternativas de capacitação para os Técnicos Administrativos com base na pesquisa de opinião realizada com estes servidores.

PALAVRAS-CHAVE: comunicação; comunicação interna; setor público; capacitação.

1 INTRODUÇÃO

Em plena era do conhecimento, as organizações privadas e públicas estão cada vez mais preocupadas com a qualificação dos seus funcionários, na medida em que isso ajudaria no desenvolvimento organizacional.

Diante dessa nova realidade, as organizações estão visando destinar através de recursos próprios, investimento na qualificação dos seus colaboradores.

O problema desta pesquisa em questão foi de identificar nos colaboradores do Instituto Federal da Paraíba – IFPB – Campus Cabedelo o real interesse na qualificação, diante de nova era de desenvolvimento profissional e intelectual.

¹ Trabalho apresentado no IJ 3 - Relações Públicas e Comunicação Organizacional do XIX Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, realizado de 29 de junho a 1 de julho de 2017.

² Aluno Líder do Grupo e Estudante de Graduação 7º semestre do Curso de Relações Públicas da UFPB, email: renato17@hotmail.com

³ Estudante de Graduação 7º semestre do Curso de Relações Públicas da UFPB, email: samara.coutinho@lavid.ufpb.br

⁴ Recém-graduada em Relações Públicas pela UFPB, ano 2016, email: sag150580@gmail.com

⁵ Recém-graduada em Relações Públicas. Graduada em Comunicação Social (Rádio e TV) pela UFPB, email: thameenha@gmail.com

⁶ Orientadora do trabalho. Professora Substituta do Curso de Relações Públicas, pela UFPB. Doutoranda em Estudos de Mídia UFRN. E-mail: gaby.gadelhar@gmail.com

Como se trata de uma instituição pública, com servidores com vínculo efetivo, foi necessário entender o interesse de cada colaborador visando a construção de uma qualificação que atenda as necessidades individuais e coletivas.

A pesquisa de opinião foi essencial para que a Instituição pudesse conhecer melhor os interesses coletivos e assim, melhor direcionar seu planejamento de qualificação e conteúdo, que abordará e explorará da melhor maneira possível o intelecto de seus servidores.

2 A COMUNICAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

O termo Comunicação Pública (CP) é um conceito bastante discutido por diversos teóricos e tem uma certa abrangência em algumas áreas, causando divergência de opiniões na atualidade, com base nisso, entende-se que o conceito ainda está em construção, pois, não se apresenta uma área específica delimitada.

A expressão “Comunicação Pública” vai ser construída de acordo com cada país, questões sociais, políticas e etc. Por abarcar saberes e áreas diversas esse conceito em construção entende-se que se adequa mais ao conceito de comunicação governamental.

Segundo Suaréz e Zuñeda (1999) fala que qualquer consideração a respeito da comunicação pública deve se levar em consideração a seriedade e a eficácia que as Instituições encaram as ligações com os públicos, que estão ao seu redor.

O conceito de comunicação pública no Brasil originou-se da noção da comunicação governamental, segundo Duarte (2003). Através do ressurgimento da democracia que ocasionou na transformação da sociedade brasileira por volta dos anos 1980. Assim o surgimento da comunicação pública no Brasil se deu exatamente com o movimento jovem da democracia, fazendo com que assuntos de interesse público fossem cada vez mais tornando públicos e levando as organizações a fazerem utilização desse tipo de comunicação para atender a demanda pública.

A comunicação pública tem desdobramentos de áreas como, por exemplo, a comunicação política, comunicação governamental entre outras.

A comunicação interna é mais uma forma da CP, visto que utiliza de estratégia e ferramentas com o intuito de viabilizar a comunicação aos públicos de interesse com clareza, excelência e eficácia.

Com base no que já compreendido por Comunicação no setor público o objeto de estudo no presente artigo é o IFPB – Campus Cabedelo, com o intuito de analisar o projeto de capacitação para Servidores Públicos através da pesquisa de opinião pública e posterior análise dos dados.

3 O INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA – IFPB CAMPUS CABEDELLO

O Instituto Federal da Paraíba – IFPB é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação e Cultura – MEC. Atualmente possui em funcionamento os campi: Cabedelo, Cabedelo Centro, Cajazeiras, Campina Grande, Guarabira, João Pessoa, Monteiro, Patos, Picuí, Princesa Isabel e Sousa e em processo de implantação os campi: Areia, Catolé do Rocha, Esperança, Itabaiana, Itaporanga, Mangabeira (João Pessoa), Santa Luzia, Santa Rita, Soledade e Pedras de Fogo.

O Campus Cabedelo do IFPB foi criado a partir do Plano de Expansão da Educação Profissional do Governo Federal, no ano de 2008, através da Lei 11.892, que instituiu a Rede Federal de Educação Científica e Tecnológica.

Situado na Rua Santa Rita de Cássia, nº 1900, no Bairro de Jardim Camboinha, o campus oferece os Cursos Técnicos de Recursos Pesqueiros (modalidades subsequente, integrado e PROEJA⁷) e de Meio Ambiente (modalidades subsequente e integrado), bem como os Cursos Superiores de Tecnologia em Design Gráfico e de Licenciatura em Ciências Biológicas. O Campus Cabedelo também é Polo de Educação a Distância (EAD), onde oferta vagas para os Cursos Técnicos de Segurança no Trabalho e de Secretaria Escolar (modalidade subsequente).

O Campus Cabedelo do IFPB tem contribuído para a transformação da realidade social do Município através da oferta de educação profissional gratuita e de qualidade, pautando-se na indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, na construção de itinerários formativos sólidos e no estímulo às potencialidades econômicas locais, em uma perspectiva de sustentabilidade ambiental.

⁷ Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica, na Modalidade de Jovens e Adultos: que tem por objetivo oferecer oportunidade da conclusão da educação básica, juntamente com a formação profissional àqueles que não tiveram acesso ao ensino médio na idade regular.

4 A ELABORAÇÃO DO PLANO DE CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

O IFPB Campus Cabedelo está desenvolvendo um projeto de capacitação para os servidores Técnicos Administrativos (TA's), conforme determinação da Direção geral do campus, através da portaria nº 019/2016. A referida portaria é composta por 05 (cinco) servidores, a saber: Anne Mércia de Souza Silva Stuckert, Henrique Augusto Barbosa da Paz Mendes, Kelly Samara do Nascimento Silva, Raquel Oliveira de Lima e Renato Arcurio Milagre.

Os estudantes do curso de Relações Públicas da Universidade Federal da Paraíba realizaram estágio supervisionado na Coordenação de Gestão de Pessoas do IFPB – Campus Cabedelo, desta forma, foi solicitado por esta coordenação que a equipe participasse na elaboração desse projeto de capacitação dos servidores realizando uma pesquisa de opinião e apresentando uma análise dos dados obtidos.

A comissão e os alunos estagiários se reuniram ao longo de 90 (noventa) dias para elaboração de um Projeto para capacitação dos Técnicos Administrativos. Para consecução dos objetivos foi elaborado um questionário com a finalidade de realizar o levantamento das pretensões e preferências dos servidores, a nível individual e coletivo.

Este documento traz a análise e síntese dos questionários respondidos pelos TA's e tem como objetivo auxiliar a gestão do Campus na decisão da escolha das capacitações para os Técnicos Administrativos, visando o aprimoramento do conhecimento institucional.

5 METODOLOGIA

A metodologia adotada para a realização deste trabalho foi a Pesquisa Aplicada, pois este tipo de pesquisa objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos e envolve verdades e interesses locais. Neste caso, a necessidade específica é a capacitação dos Técnicos Administrativos do IFPB Campus Cabedelo.

Foram realizadas reuniões semanais entre os alunos estagiários para discutir as ideias referentes a este trabalho e escolher as melhores estratégias para elaborar um relatório final contendo todos os dados obtidos nesse processo.

Para a coleta de dados, a equipe optou pela elaboração de um questionário a respeito do perfil dos servidores e informações sobre o interesse destes em capacitação a nível individual e coletivo.

O questionário elaborado aborda aspectos quantitativos e qualitativos através de questões fechadas e abertas, além disso, a equipe apresentou este instrumento para os servidores com o objetivo de esclarecer o método correto de preenchimento e para ouvir a opinião de todos sobre a sua utilização.

A ferramenta utilizada para a elaboração e disponibilização do questionário para preenchimento foi o Google Formulários, pois esta já apresenta uma análise dos dados através de gráficos ao finalizar as respostas.

Após esse processo de construção coletiva da ferramenta, preenchimento dos questionários e análise dos dados obtidos, foi feita uma nova reunião com todos os servidores para dar um *feedback* a respeito dos dados e com a intenção de obter sugestões de capacitação nas áreas escolhidas pela maioria dos servidores.

Por fim, decidimos em conjunto a elaboração de um relatório final com todos esses dados obtidos, para que a Direção do IFPB Campus Cabedelo tenha a oportunidade de decidir qual a melhor forma de capacitação para os Técnicos Administrativos com base nos interesses individuais e coletivos aqui apresentados.

6 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados teve como parâmetro as informações coletadas a partir da aplicação do formulário entre os técnicos administrativos do Campus Cabedelo. O mesmo foi dividido em três partes:

- Identificação do servidor;
- Capacitação individual;
- Capacitação coletiva.

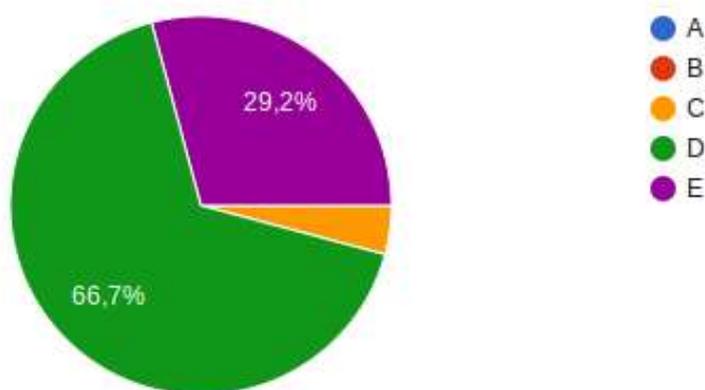
O Campus Cabedelo possui o quantitativo de 33 servidores técnicos administrativos, destes 24 responderam, correspondendo a 72,7% do universo de técnicos administrativos.

6.1 Identificação do Servidor

Na primeira etapa foi dado ênfase na classe funcional do servidor, nível de capacitação e o ambiente organizacional conforme decreto 5.824/2006. No quesito classe funcional apenas 4,2% dos participantes são de nível C e pode-se inferir que a maior parte dos servidores está na classe funcional D e E, como mostra o gráfico abaixo:

Gráfico 1: Classe funcional

Classe funcional (24 respostas)



Fonte: IFPB Campus Cabedelo, 2016.

Na questão sobre o nível de capacitação dos servidores, pode-se concluir que 75% dos servidores estão entre os níveis 1, 2 e 3, e apenas 25% está no nível 4.

Verificamos que há necessidade das capacitações totalizarem uma carga horária acima de 150 horas, possibilitando que os servidores possam utilizar para progressão por capacitação, respeitando o devido íterim das mesmas.

O ambiente organizacional diz respeito à área específica de atuação do servidor. A definição deste ambiente é muito importante, visto que benefícios como Incentivo à Qualificação e Progressão por Capacitação, só serão concebidos a partir da análise da relação do curso realizado com o Ambiente Organizacional e com o cargo do servidor solicitante.

Concluimos esta etapa identificando que a área Administrativa é a que possui o maior número de servidores, porém todos os ambientes organizacionais que existem no Campus são importantes para orientar a formação de um plano de capacitação.

6.2 Capacitação Individual

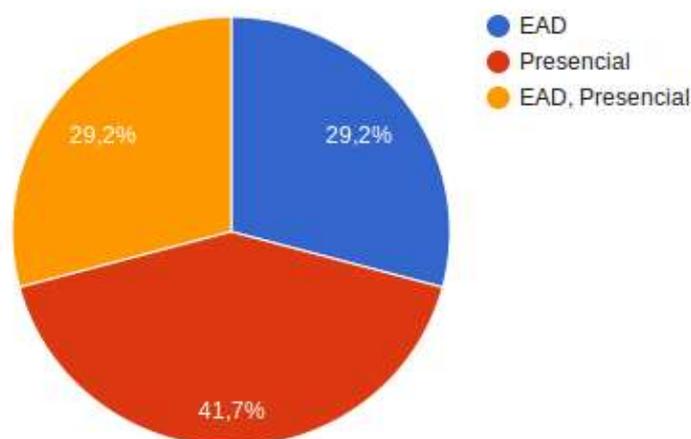
Em relação à capacitação individual, foi solicitado aos servidores para elencar três capacitações importantes em ordem de prioridade, visando à melhoria e aprimoramento de suas atividades.

Observamos semelhanças entre capacitações do mesmo ambiente organizacional, o que possibilita a realização de cursos de qualificação para grupos de servidores em um mesmo processo.

Coletamos a informação sobre a preferência de modalidade para capacitação, na qual constatamos que 70,8% dos servidores preferem realizar cursos na modalidade presencial, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 2: Você prefere capacitação na modalidade.

Você prefere capacitação na modalidade: (24 respostas)



Fonte: IFPB Campus Cabedelo, 2016.

Analisamos nesta etapa os interesses dos servidores em capacitações individuais, no entanto verificamos a possibilidade de formação de grupos com interesse em capacitações comuns, propiciando melhores condições de negociação na realização dos cursos com empresas.

Como a faixa de valores das capacitações tem uma variação elevada entre R\$ 501,00 e R\$ 2.500,00, sugerimos, caso possível, a verificação do orçamento total destinado à capacitação e determinar um valor médio para que os servidores possam planejar sua qualificação.

O planejamento desta capacitação poderia estar vinculado ao Plano Anual de Trabalho (PAT). Ainda assim, os cursos teriam de ser analisados subjetivamente pelo superior hierárquico, visando assim à correta aplicação do recurso e oportunizando qualificação a todos.

6.3 Capacitação Coletiva

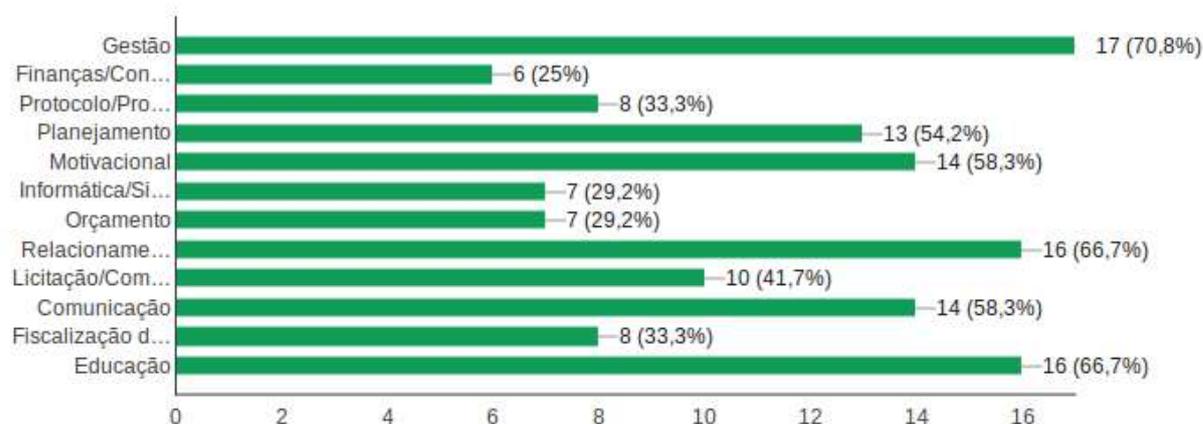
Nesta etapa percebemos a necessidade de identificar cursos de capacitação coletiva, de forma a otimizar os recursos disponíveis, proporcionar um momento de integração entre os servidores e melhorar as relações interpessoais entre os diversos segmentos que compõem a comunidade acadêmica.

Solicitamos aos servidores para selecionar as áreas que poderiam ter melhorias com adoção de capacitação coletiva. As respostas obtidas foram as seguintes, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 3: Atividades que podem ser melhoradas.

Assinale as áreas relacionadas com as suas atividades e que podem ser melhoradas através de capacitação coletiva.

(24 respostas)



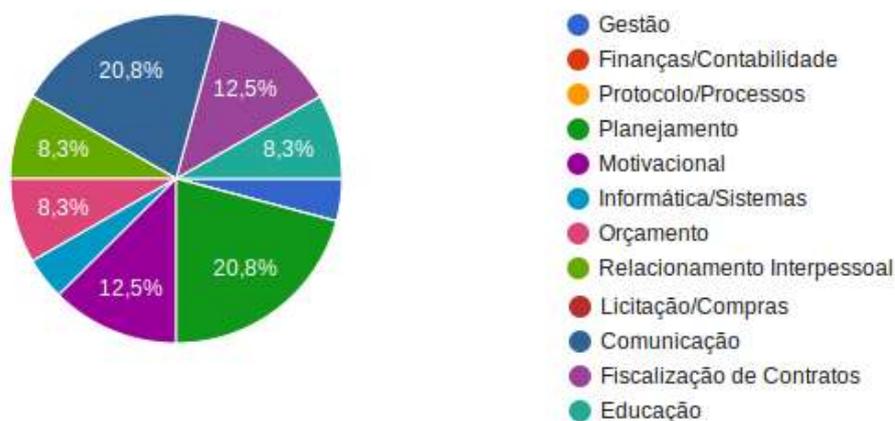
Fonte: IFPB Campus Cabedelo, 2016.

Visando ter mais informações para propormos pelo menos 02 (dois) cursos coletivos por ano, decidimos pedir aos participantes a escolha de uma segunda área para capacitação coletiva que os mesmos acham mais importante.

Gráfico 4: Capacitação coletiva de relevância

Assim como na questão anterior escolha a segunda área de capacitação coletiva que você considere mais importante.

(24 respostas)



Fonte: IFPB Campus Cabedelo, 2016.

Observamos a demanda de capacitações coletivas nas áreas de Planejamento e Comunicação, seguidas das áreas de Motivação e Fiscalização de Contratos, conforme gráfico acima.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através deste trabalho, foi possível afirmar que a comunicação no microambiente do Instituto Federal da Paraíba – Campus Cabedelo, mais precisamente no setor de gestão de pessoas, levou ao engajamento e motivação dos funcionários, desde a colaboração em responder os questionários até suas contribuições, opinando sobre suas preferências em relação aos cursos de capacitação sugeridos para execução que os possibilita uma qualificação em suas áreas de atuação.

O planejamento foi desenvolvido com a colaboração dos estagiários, principalmente na elaboração do questionário, que foi claro e objetivo, de forma que facilitasse o entendimento e atendesse os interesses do público em questão, os Técnicos Administrativos.

Para atender as necessidades dos servidores e da Instituição referente à qualificação, foram sugeridas capacitações individuais e coletivas, assim, os cursos individuais serão ofertados a medida que o servidor identificar a disponibilidade dessa

capacitação, já a capacitação coletiva será realizada pela instituição abrangendo aspectos de Planejamento e Comunicação conforme necessidade identificada através da pesquisa de opinião.

Outra ação proposta é a criação de um evento comemorativo no dia do Servidor Público para ofertar palestras motivacionais e de integração para aproximar e melhorar o clima organizacional no âmbito do Campus Cabedelo.

Através dos dados levantados juntamente com as pesquisa de opinião foram elaboradas ações de capacitação para os servidores do instituto, dessa forma, foi possível auxiliar a equipe gestora na tomada de decisão referente a qualificação dos Técnicos Administrativos para aprimorar o conhecimento organizacional e melhorar o desempenho da equipe técnica do IFPB – Campus Cabedelo.

Com isso, podemos concluir que a comunicação interna, se bem planejada e estruturada, pode solucionar possíveis conflitos, através de uma estratégia bem elaborada e de baixo custo que tem retorno significativo e contribui para o bom relacionamento das pessoas que fazem parte do setor. Assim, todos contribuem para uma comunicação eficiente, e um melhor desempenho individual e coletivo no ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

Decreto Nº 5.824, De 29 De Junho De 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5824.htm>

DUARTE, Jorge. **Instituições científicas:** da divulgação à comunicação. In Revista Uniersitas/Comunicação; Ano I, vol. 1. Brasília; UNICEUB, novembro de 2003. p.47

Instituto Federal da Paraíba. **Plano de Desenvolvimento Institucional do IFPB 2015-2019.** Disponível em: < https://editor.ifpb.edu.br/institucional/pdi/PDI_2015_2019.pdf/view>

SUÁREZ, Adriana Amado; ZUÑEDA, Carlos Castro. **Comunicaciones Públicas.** El modelo de la comunicación integrada. 1ª ed. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial, 1999. 303p. Buenos Aires; Amorrortu, 1998. 500ps