

Eu conto ou vocês contam? A comunicação interna no Campus Aracruz e sua relação com a Política de Comunicação do Ifes ¹

Kenya Cristina Locatelli de Oliveira Chimali²
Flávia Meneguelli Ribeiro Setubal³
Universidade Federal do Espírito Santo – UFES

Resumo

Este trabalho resulta da dissertação de mestrado em Administração e analisa a comunicação interna no Campus Aracruz do Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes), com foco no alinhamento às diretrizes da Política de Comunicação. O problema investigado envolve lacunas entre a prática comunicacional e os objetivos institucionais. A pesquisa utiliza métodos qualitativo e quantitativo, com aplicação de questionários e entrevistas semiestruturadas a servidores técnicos, docentes e gestores. A fundamentação teórica baseia-se em autores da Comunicação Organizacional, Pública e Interna. Os resultados mostram fragilidades como o desconhecimento da Política e a subutilização de canais como o Sistema de Chamados. A pesquisa contribui com propostas para fortalecer a comunicação interna e sua aderência às diretrizes institucionais.

Palavra-chave: comunicação organizacional; comunicação interna; comunicação pública; política de comunicação; instituto federal.

Introdução

A comunicação interna é estratégica para o fortalecimento institucional, sobretudo em contextos de escassez orçamentária e desafios de legitimidade enfrentados por instituições públicas. No âmbito do Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes), a Política de Comunicação, implementada em 2016, orienta ações comunicacionais, mas ainda enfrenta obstáculos para consolidação, como o desconhecimento por parte dos servidores e a ausência de mecanismos de avaliação contínua. Este estudo analisou a comunicação interna no Campus Aracruz, com foco no alinhamento às diretrizes da Política de Comunicação, buscando mapear canais utilizados, identificar fragilidades e compreender o nível de conhecimento dos servidores sobre o documento.

¹ Trabalho apresentado no GP Relações Públicas e Comunicação Organizacional, do 25º Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 48º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Mestre em Administração pela Universidade Federal do Espírito Santo, Especialista em Comunicação Integrada e Relações Públicas no Ifes – Campus Aracruz. E-mail: kenyalocatelli@yahoo.com.br.

³ Orientadora do trabalho. Professora Efetiva do Programa de Pós-Graduação em Administração do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Profª. Drª. Flávia Meneguelli Ribeiro Setubal. E-mail: flavia.setubal@ufes.br.

Fundamentação teórica

A pesquisa se fundamenta nos campos da Comunicação Organizacional, Pública e Interna. A comunicação é compreendida como processo estratégico que estrutura vínculos e fortalece a cultura organizacional (Kunsch, 2003; Welch, 2012), sendo a comunicação pública orientada pela promoção do interesse coletivo (Zémor, 1995; Duarte, 2011). A Política do Ifes propõe diretrizes para integração e alinhamento institucional entre os públicos internos.

Metodologia

Com abordagem quali-quantitativa, o estudo utilizou levantamento bibliográfico e documental, questionários e entrevistas. O instrumento quantitativo, com 30 questões, foi aplicado a servidores técnicos e docentes; os dados foram tratados por estatística descritiva. A etapa qualitativa envolveu oito entrevistas com gestores, analisadas por meio da técnica de análise de conteúdo de Bardin (2016), com uso do software Atlas.ti, estruturadas em quatro dimensões: importância estratégica, canais e efetividade, impacto e avaliação, e papel dos gestores.

Análise e discussão dos resultados

Os resultados mostram que 86% reconhecem a relevância da comunicação interna, mas 41,7% a consideram insuficiente. Os canais mais usados são o e-mail institucional e o WhatsApp, enquanto o Sistema de Chamados é pouco utilizado. Foram apontadas barreiras como centralização da informação (47,2%) e falta de integração (25%). As entrevistas reforçam a percepção de sobrecarga do setor de comunicação, falta de equipe e desconhecimento da Política por 86,1% dos respondentes. Os gestores reconhecem seu papel estratégico, mas apontam a necessidade de atualização das diretrizes e maior clareza na aplicação do documento.

Considerações finais

A análise identificou sugestões como: fortalecimento dos canais formais, estímulo ao uso de ferramentas institucionais, treinamentos sobre a política, ampliação da equipe de comunicação, campanhas de sensibilização e melhoria da articulação entre campus e Reitoria. Essas propostas buscam aprimorar a comunicação interna e alinhá-la à missão institucional. Conclui-se que, embora a comunicação seja reconhecida como relevante, há lacunas entre diretrizes e práticas. A ausência de conhecimento sobre a Política fragiliza sua aplicação e compromete a efetividade da comunicação pública no Ifes. O estudo oferece subsídios práticos para a revisão da Política de Comunicação e reforça a

importância de abordagens integradas, capazes de promover pertencimento, engajamento e alinhamento estratégico. A proximidade da autora com o campo investigado favoreceu o diagnóstico e a proposição de soluções aplicáveis ao cotidiano institucional.

Referências

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Edição revista e ampliada. São Paulo: Edições 70 Brasil, [1977] 2016.

DUARTE, Jorge. Sobre a emergência do(s) conceito(s) de comunicação pública. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (org.). **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2011. p.121-134.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

WELCH, Mary. Appropriateness and acceptability: Employee perspectives of internal communication, **Public Relations Review**, Volume 38, Issue 2, 2012, Pages 246-254, ISSN 0363-8111.

ZÉMOR, Pierre. **La Communication Publique**. PUF, Col. Que sais-je? Paris, 1995. Tradução resumida do livro por Elizabeth Brandão. Disponível em: <https://comunicacaopublicaufes.files.wordpress.com/2011/12/comunicacaopublica-pierrezemor-traducao.pdf> em: 30 julho 2023.