

Formação e capacitação de profissionais da comunicação no Poder Executivo Federal: uma análise do caso das publicações oficiais nas redes sociais¹.

Training and Qualification of Communication Professionals in the Federal Executive Branch: A Case Study of Official Publications on Social Media

Formación y Capacitación de Profesionales de la Comunicación en el Poder Ejecutivo Federal: Un Análisis del Caso de las Publicaciones Oficiales en Redes Sociales

Pedro Augusto Mutton de Carvalho²

Carlo José Napolitano³

Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, UNESP, Brasil.

Resumo

Este artigo analisa a importância da formação e capacitação dos profissionais responsáveis pela comunicação organizacional no Poder Executivo Federal, com foco em um caso específico relacionado a publicações nas redes sociais oficiais do governo federal. Utilizando uma abordagem qualitativa, baseada em análise documental e levantamento bibliográfico, o estudo conclui pela urgente necessidade de capacitação técnica e crítica desses profissionais para evitar problemas institucionais graves. A fundamentação teórica ancora-se na interdisciplinaridade da comunicação organizacional e nos processos de mediação institucional. Como resultado, identifica-se que a ausência ou não-capacitação de profissionais impacta diretamente a credibilidade e a legitimidade comunicacional do governo.

Palavras-chave

Comunicação organizacional; gestão pública; capacitação profissional; poder executivo; crise de imagem; ciberespaço.

Abstract

This article analyzes the importance of training and qualification for professionals responsible for organizational communication within the Federal Executive Branch, focusing on a specific case involving publications on the federal government's official social media. Using a qualitative approach based on document analysis and bibliographic review, the study concludes that there is an urgent need for both technical and critical training of these professionals to prevent serious institutional failures. The theoretical framework is grounded in the interdisciplinarity of organizational communication and in the processes of institutional mediatization. As a result, it is identified that the absence or

¹Trabalho apresentado no GP Comunicação, Mídia e Liberdade de Expressão, do 25º Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 48º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5585050114801797>

²Doutorando do Programa de Pós-graduação em Comunicação da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP. E-mail: pedro.mutton@unesp.br. Este trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001

³Pós-Doutor em Ciências Sociais Aplicadas pela Universidade de São Paulo e Docente do Programa de Pós-graduação em Comunicação da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP. E-mail: carlo.napolitano@unesp.br. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4413410311464411>. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6328-6398>

lack of professional qualification directly affects the communicational credibility and legitimacy of the government.

Keywords

Organizational communication; public management; professional training; executive branch; image crisis; cyberspace.

Resumen

Este artículo analiza la importancia de la formación y capacitación de los profesionales responsables de la comunicación organizacional en el Poder Ejecutivo Federal, centrándose en un caso específico relacionado con publicaciones en las redes sociales oficiales del gobierno federal. A partir de un enfoque cualitativo, basado en el análisis documental y la revisión bibliográfica, el estudio concluye que existe una necesidad urgente de formación técnica y crítica de estos profesionales para evitar fallos institucionales graves. El marco teórico se basa en la interdisciplinariedad de la comunicación organizacional y en los procesos de mediatización institucional. Como resultado, se identifica que la ausencia o la falta de capacitación profesional impacta directamente en la credibilidad y la legitimidad comunicacional del gobierno.

Palabras clave

Comunicación organizacional; gestión pública; capacitación profesional; poder ejecutivo; crisis de imagen; ciberespacio.

Introdução

A comunicação organizacional no setor público constitui uma dimensão estratégica da administração governamental, especialmente quando se trata de assegurar a transparência, a legitimidade e o diálogo institucional com a sociedade. No contexto do Poder Executivo Federal, a prática comunicacional ultrapassa os limites da simples divulgação de informações, sendo responsável por mediar a relação entre o Estado e os cidadãos, interpretando políticas, ações e intenções governamentais. Nesse cenário, a presença de profissionais tecnicamente preparados e criticamente formados é indispensável para garantir que essa mediação ocorra com clareza, responsabilidade e alinhamento ético.

Apesar dessa importância, observa-se no Brasil uma lacuna significativa na formação e capacitação de profissionais que atuam na comunicação pública institucional. Essa carência torna-se ainda mais evidente quando analisados episódios em que falhas comunicacionais comprometem a imagem do governo, geram desinformação ou desencadeiam crises institucionais. Um exemplo emblemático ocorreu em abril de 2024,

quando o perfil oficial do Governo Federal publicou, em suas redes sociais, dados imprecisos sobre a execução orçamentária da União, levando à necessidade de retratação pública e suscitando críticas quanto à falta de rigor técnico na condução da comunicação institucional. Diante disso, o presente artigo tem como objeto a análise da formação e da capacitação dos profissionais que atuam na comunicação organizacional do Poder Executivo Federal, tomando como ponto de partida o caso da publicação equivocada nas redes sociais oficiais do governo. A partir desse episódio, busca-se refletir sobre as implicações da ausência de formação especializada, discutindo os impactos dessa lacuna para a credibilidade do Estado e a eficácia da comunicação institucional. A investigação fundamenta-se em referenciais teóricos que tratam da interdisciplinaridade na comunicação organizacional e dos processos de mediatização, propondo uma análise crítica da estrutura comunicacional vigente no governo federal.

Referencial teórico

A comunicação organizacional, por sua natureza complexa, demanda uma abordagem interdisciplinar que considere aspectos sociais, políticos e culturais. Andrelo, Porém e Kerbaui (2023) destacam que a comunicação organizacional deve ser compreendida em suas interfaces com áreas como educação, administração, ciências sociais, psicologia social e análise do discurso, promovendo uma visão mais abrangente e crítica do campo.

Além disso, a compreensão dos processos de mediatização é essencial para a atuação eficaz dos profissionais de comunicação no setor público. Mattos, Janotti Junior e Jacks (2012) discutem como a mediatização influencia as práticas comunicacionais contemporâneas, exigindo dos comunicadores uma reflexão constante sobre as mediações e os impactos das mídias na sociedade.

Metodologia

A pesquisa utiliza abordagem qualitativa, baseada em análise documental e levantamento bibliográfico. Foram analisados documentos oficiais, matérias jornalísticas

e bibliografia especializada sobre comunicação organizacional pública e gestão de crise institucional. A coleta de dados também incluiu a observação de publicações e retratações feitas em perfis oficiais do governo federal em redes sociais.

Desenvolvimento

A atuação comunicacional no setor público exige rigor técnico, precisão informativa e responsabilidade institucional, sobretudo quando se trata da gestão de perfis oficiais em redes sociais. A ausência de profissionais devidamente capacitados pode gerar efeitos negativos profundos sobre a imagem e a credibilidade do Estado. Um episódio representativo dessa problemática ocorreu em abril de 2024, quando o perfil oficial do Governo Federal publicou, em redes sociais como Twitter/X e Instagram, uma peça gráfica com dados incorretos sobre a execução orçamentária do primeiro trimestre do ano.

A publicação afirmava que “até 31/03/2024, foram executados R\$ 120 bilhões em despesas discricionárias, o que corresponderia a 95 % da meta trimestral”. Entretanto, a informação omitia parcelas essenciais do orçamento público federal, como despesas obrigatórias, transferências constitucionais a estados e municípios e repasses vinculados à saúde e à educação. Ao apresentar os dados como se representassem a totalidade das despesas públicas, a publicação induziu a erro não apenas o público geral, mas também veículos de imprensa, analistas políticos e gestores regionais.

A repercussão negativa foi imediata. Diversos portais noticiaram o erro, destacando a necessidade de retratação oficial. O *G1*, em matéria de 3 de abril de 2024, destacou que o governo “apagou a publicação após divulgar informações erradas sobre orçamento público”, apontando que a peça havia sido divulgada sem adequada revisão técnica e sem contextualização dos dados apresentados (G1, 2024). Outros veículos, como *O Globo*, também noticiaram o ocorrido, apontando falhas na comunicação institucional do governo federal (O GLOBO, 2024).

A partir da constatação evidente de incorreção efetuada através da comunicação pública de informações incorretas, que levam a população na medida em que seguem os canais oficiais do governo executivo dentro das redes sociais, foram realizadas pesquisas

tanto nos referidos perfis, no entanto não encontraram-se quaisquer notas de esclarecimento ou retratação referentes às informações publicadas.

Destaca-se ainda que as notícias veiculadas nos canais à época foram excluídas, apesar de demonstrarem os erros manifestos quando da realização das publicações. No entanto, em consulta realizada dentro do site oficial do Governo Federal, foi localizada publicação de Nota à Imprensa, trazendo esclarecimentos referentes às informações apagadas. Finalmente constatou-se que houve a elaboração e publicação de matéria ao final de 2024 cujo objetivo seria descrever detalhadamente o reconhecimento das incorreções realizadas dentro de reunião junto à imprensa sobre o tema (G1).

Esse episódio revela múltiplas fragilidades na gestão da comunicação organizacional do Poder Executivo Federal. Em primeiro lugar, a ausência de revisão técnica especializada indica que os conteúdos publicados não passaram por profissionais com domínio mínimo sobre orçamento público e comunicação de dados sensíveis. Em segundo, a ausência de protocolos de gestão de crise comunicacional resultou em uma resposta inadequada, restrita à simples exclusão da postagem, sem a emissão imediata de nota explicativa ou retratação formal que restabelecesse a confiança pública. Por fim, o caso demonstrou como a desinformação institucional, ainda que não intencional, compromete a legitimidade do discurso governamental e pode agravar o distanciamento entre o Estado e a sociedade.

Além dos impactos institucionais diretos, esse episódio também nos convida a refletir sobre a liberdade de expressão no ambiente digital, particularmente no contexto de comunicações oriundas do próprio Estado. Embora o princípio da liberdade de expressão seja constitucionalmente assegurado, inclusive às instituições, o exercício dessa liberdade por entes governamentais não pode ser dissociado dos princípios da legalidade, moralidade e publicidade que regem a Administração Pública (BRASIL, 1988). Conforme observa Barbosa (2021), a atuação comunicacional do Estado nas redes sociais deve respeitar limites éticos e jurídicos, evitando o uso instrumentalizado das plataformas para autopromoção, propaganda política disfarçada ou manipulação de dados.

Neste ponto, torna-se importante reconhecer que o uso de mídias digitais por órgãos públicos insere-se em uma lógica de midiaticização institucional (MATTOS;

JANOTTI JUNIOR; JACKS, 2012), que altera significativamente a dinâmica de circulação de discursos institucionais. A presença do governo nas redes não equivale ao uso pessoal de um cidadão: as mensagens ali publicadas possuem efeitos jurídicos, sociais e políticos, o que exige qualificação profissional rigorosa e compromisso com a transparência. A liberdade de expressão estatal, nesse contexto, deve estar condicionada à veracidade, clareza e prestação de contas pública — pilares centrais da comunicação pública em regimes democráticos.

Portanto, a análise do caso expõe não apenas uma falha técnica, mas também um problema estrutural na concepção de comunicação governamental. Investir na formação técnica e crítica dos profissionais responsáveis por essa área — com ênfase em fundamentos legais, gestão de crise, comunicação de dados e midiaticização — é fundamental para que o direito à informação pública seja exercido com qualidade e em consonância com os valores democráticos.

Considerações finais

A análise do episódio envolvendo a publicação equivocada de dados orçamentários nas redes sociais oficiais do Governo Federal evidenciou a fragilidade da comunicação institucional pública diante da ausência de profissionais devidamente capacitados. A falta de precisão técnica, somada à ausência de protocolos adequados de retratação e à desarticulação entre os setores responsáveis pela informação pública, compromete não apenas a eficácia da comunicação, mas também a imagem e a credibilidade da Administração Pública. Tais falhas ressaltam a urgência de se repensar os processos de formação, seleção e atuação dos comunicadores públicos no Brasil.

Além da dimensão técnica, a discussão abordou questões estruturais e éticas associadas ao uso institucional das mídias digitais. A liberdade de expressão, embora assegurada às instituições públicas, deve ser exercida com responsabilidade, transparência e alinhamento aos princípios constitucionais da publicidade e da legalidade. A comunicação pública não pode ser confundida com a lógica mercadológica nem com o marketing político, devendo priorizar o interesse público, a clareza das mensagens e o compromisso com a cidadania informada. Nesse sentido, a atuação de comunicadores

públicos requer formação interdisciplinar, envolvendo conhecimentos em direito, políticas públicas, gestão de crise, ética e mediação sociotécnica.

Diante disso, conclui-se que a profissionalização da comunicação organizacional no setor público deve ser encarada como uma política estratégica de Estado. A adoção de critérios rigorosos para a seleção e capacitação de comunicadores públicos, bem como a criação de diretrizes nacionais para a comunicação institucional digital, constituem caminhos fundamentais para fortalecer a democracia e a confiança social nas instituições governamentais. A comunicação pública eficiente, ética e qualificada é condição indispensável para o pleno exercício da cidadania e para a legitimidade do poder público em tempos de intensa circulação informacional.

Referências

Andrelo, R.; Porém, M. E.; Kerbaux, M. T. M. (Orgs.). Comunicação organizacional e interdisciplinaridade: as interfaces possíveis. Salvador: EDUFBA, 2023.

Barbosa, M. P. Liberdade de expressão institucional: limites e responsabilidades na comunicação governamental digital. *Revista Brasileira de Comunicação Pública*, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 89-104, 2021. Disponível em: <https://revistas.usp.br/comunicacaopublica/article/view/19082>. Acesso em: 20 jun. 2025.

Brasil. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 20 de junho de 2025.

Duarte, J. Assessoria de comunicação e relacionamento com a mídia: teoria e técnica. São Paulo: Atlas, 2011.

G1. Governo Federal apaga publicação após divulgar informações erradas sobre orçamento público. Brasília, 03 abr. 2024. Disponível em: <<https://g1.globo.com>>. Acesso em: 22 de maio de 2025.

G1. Integrantes do governo admitem erros na apresentação do pacote de gastos e defendem freio de arrumação.

<https://g1.globo.com/politica/noticia/2024/12/23/integrantes-do-governo-admitem-erros-na-apresentacao-do-pacote-de-gastos-e-defendem-freio-de-arrumacao.ghtml>. Acesso em: 20 de junho de 2025.

Kunsch, M. M. K. Planejamento de relações públicas na comunicação integrada. São Paulo: Summus, 2003.

Mattos, M. Â.; Janotti Junior, J.; Jacks, N. (Orgs.). Mediação & Midiatização. Salvador: EDUFBA; Brasília: Compós, 2012.

O GLOBO. Governo federal apaga post com dados incorretos sobre orçamento e é criticado por falta de transparência. *O Globo*, Rio de Janeiro, 3 abr. 2024. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/brasil/erros-publicacao-orcamento-governo-federal-2024-1-25527356>. Acesso em: 22 junho 2025.