

TIPO

RESUMO EXPANDIDO

ÁREA TEMÁTICA

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

TÍTULO

AS FALHAS NA COMUNICAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO

Luciana Luzmila Araujo Reyes (lulusinhamila@hotmail.com)

UNIR

Naara Galvão Melo Castro (naaragalvao@hotmail.com)

UNIR

Ana Gabriela da Silva Ribeiro (gabizinhabr@gmail.com)

UNIR

Pedro Luiz de Oliveira Neto (pedroloneto@gmail.com)

UNIR

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar as falhas na comunicação no serviço público, buscando enfatizar os principais problemas enfrentados pelos órgãos que são influenciados pela má qualidade na comunicação. Na gestão organizacional a comunicação é de suma importância, pois permite o bom desempenho das atividades desenvolvidas e o alcance da satisfação dos usuários deste serviço. A interação entre os membros desses órgãos proporciona entendimento e compreensão das atividades desenvolvidas em seu cotidiano. O objetivo da comunicação é, além de informar, fazer a informação chegar ao destino de maneira clara e precisa. Uma estratégia considerada importante nas organizações é buscar um sistema de comunicação eficaz, que produza benefícios tanto para os órgãos, colaboradores e cidadãos em geral. Através de uma análise qualitativa buscou-se demonstrar a qualidade da informação no âmbito interno que conseqüentemente afetará o atendimento ao cidadão, que é o usuário final das informações geradas pelos órgãos públicos.

Palavras-Chave: Qualidade; Comunicação; Serviço Público; Organização, Cidadão.

1. INTRODUÇÃO

As falhas na comunicação dentro dos órgãos públicos, tem sido uma das problemáticas mais reclamadas para quem precisa desses serviços, pois se ela for bem administrada, o usuário terá maior clareza e agilidade dos serviços que for utilizar dentro do órgão. O servidor público na maioria das vezes, não consegue atender as necessidades do usuário do serviço, devido a falta de conhecimento, sobre determinada situação.

A comunicação interna tem grande importância para o bom andamento do trabalho nos diversos setores de uma empresa. Quanto mais informados acerca do cotidiano da corporação onde atuam estiverem os profissionais, mais eles estarão envolvidos com a missão da empresa e, conseqüentemente, a produtividade será cada vez maior. Assim como o aproveitamento do tempo, antes dispensado em conflitos gerados pela falta de informação.

Num mundo de rápidas transformações é necessário estar se atualizando constantemente, é um desafio para as organizações tornar a comunicação eficiente e eficaz. Existem muitas falhas na comunicação que precisam ser observadas, pois na busca pela eficiência na comunicação organizacional, para um bom desempenho das atividades dentro das organizações públicas, é preciso desenvolver estratégias para que a comunicação seja eficaz, fazendo com que os serviços sejam rápidos e eficientes. Visando obter uma resposta satisfatória para os diversos usuários desta informação, sejam eles internos ou externos. A existência das sociedades está ligada ao processo de comunicação, que por meio dos padrões culturais estabelecem padrões particulares de interação.

Um bom gerenciamento da comunicação proporciona otimização dos recursos, comprometimento de todos os envolvidos e maior agilidade nos serviços prestados. Porém, para que isso seja concretizado, é imprescindível que todos sejam conscientizados da importância dessa ferramenta em todas as organizações, tanto os gestores quanto os funcionários públicos, promovendo como resultado a qualidade dos serviços prestados. Conscientização essa que somente é possível com a participação de todos, por meio de campanhas, palestras, treinamentos e acompanhamento por parte dos gestores.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA OU REFERÊNCIA TEÓRICO-EMPÍRICO

Segundo Chiavenato (2009), a comunicação é feita por um processo composto por cinco elementos, que são:

1. Emissor ou fonte: pessoa, coisa ou processo que emite a mensagem para alguém.
2. Transmissor ou codificador: equipamento que liga a fonte ao canal, isto é, codifica

a mensagem emitida pela fonte para torná-la adequada ao canal.

3. Canal: parte do sistema referente ao transporte de alguma forma de mensagem entre pontos fisicamente distantes.

4.Receptor ou decodificador: equipamento situado entre o canal e o destino, isto é, que decodifica a mensagem para o destino.

5. Destino: pessoa, coisa ou processo para o qual a mensagem é enviada.

Ainda no processo de comunicação existe o ruído que é uma disfunção que distorce ou altera imprevisivelmente as mensagens transmitidas, acarretando então interferência na comunicação. Essas interferências causam sérios transtornos para os órgãos como por exemplo o retrabalho e até a desarmonia entre os colaboradores. Portanto a comunicação só é efetivada quando esse processo se conclui e a mensagem é compreendida e interpretada, com o mínimo de ruído possível.

A comunicação pode ser Formal ou Informal. A comunicação Formal, seria aquela que segue uma hierarquia, sendo assim segue o organograma organizacional, que é feita através de reuniões, cartas, relatórios, memorandos, ofícios, portarias e outras formas escritas e impressas para transmitir sua mensagem. A comunicação Informal caracteriza-se por se desenvolver em separado da estrutura formal, não seguindo uma hierarquia, ou seja, surge para atender as necessidades não satisfeitas na comunicação formal, é chamada de boatos. É na estrutura informal que a comunicação tem maior influência sobre as pessoas, pois facilita o ato comunicacional e com a interação torna-se possível trocar ideias, expressar opiniões e sentimentos e adquirir conhecimentos. Para Vieira (2004, p.37)

“A comunicação organizacional compreende um conjunto complexo de atividades, ações, estratégias, produtos e processos desenvolvidos para reforçar as ideias e a imagem organizacional junto ao seu público de interesse ou, até mesmo, junto a opinião pública.”

Os problemas enfrentados pelos órgãos públicos por causa da comunicação ineficiente, está ligado a problemas de gestão, ao fator motivacional, fala distorcida no ato comunicacional e a questões ligadas a liderança.

A comunicação ineficiente acontece quando existe imprecisão no processo comunicativo, resultante da falta de interação entre os agentes, muitas vezes por variáveis como relacionamentos interpessoais e confiança, podendo contribuir para o surgimento de conflitos e falhas na prestação de serviços. A falta de interação entre membros dos

departamentos e divisões, causa descompasso nas atividades a serem desenvolvidas, pois o trabalho fica comprometido devido a falta de compreensão e entendimento das atividades a serem realizadas no cotidiano das organizações públicas. A comunicação integrada tem como missão estabelecer uma política global de comunicação, direcionando e orientando todos os setores a atingir os objetivos das organizações. A comunicação por si só não tem a capacidade de resolver todos os problemas do ambiente organizacional, mas é uma ferramenta estratégica de gestão capaz de transformar a cultura, fortalecendo a identidade da organização e sua imagem institucional.

“A comunicação interna tem grande importância para o bom andamento do trabalho nos diversos setores de uma empresa. Quanto mais informados acerca do cotidiano da corporação onde atuam estiverem os profissionais, mais eles estarão envolvidos com a missão da empresa e, conseqüentemente, a produtividade será cada vez maior. Assim como o aproveitamento do tempo, antes dispensado em conflitos gerados pela falta de informação. Souza e Fossá (2006).”

Aos administradores cabe a missão de liderar suas equipes, rumo aos objetivos organizacionais, diagnosticando, medindo e controlando as causas de insatisfações que ocorrem normalmente nos ambientes internos causados por ruídos e bloqueios comunicacionais. Em busca da eficiência os gestores precisam implantar um sistema de comunicação eficaz para resolver os problemas advindos de conflitos entre os colaboradores, ou seja, a criação de estratégias que viabilize o relacionamento harmônico, além da informação adequada para cada setor. Chiavenato (2005, p.)

“A dinâmica organizacional somente é possível quando a organização assegura que todos os seus membros estejam devidamente conectados e integrados. É exatamente por essa razão que uma das finalidades mais importantes do desenho organizacional é assegurar e facilitar o processo de comunicação e de tomadas de decisão.”

O gestor precisa estabelecer canais de comunicação que possibilite um relacionamento ágil e transparente com seus subordinados proporcionando integração entre todos que participam desse sistema. Primando pelo fator humano que é o mais importante no processo comunicacional, pois é através dele que o sistema se concretiza. Porém o maior desafio é fazer com que todos se sintam responsáveis pela comunicação. Alguns fatores têm

forte influência na comunicação eficiente, tais como a estrutura hierárquica, o canal formal de comunicação e aperfeiçoamento do trabalho.

O uso das novas tecnologias também ajuda na qualidade da comunicação, pois facilita a vida dos órgãos, conduzindo para a celeridade e conveniência, um exemplo que facilitou muito na agilidade desse processo foi as redes sociais, mas é preciso utilizar essa ferramenta com responsabilidade para evitar que surja suposições ou comentários equivocados, podendo até abalar os relacionamentos levando a um ambiente desarmônico. Somente um bom líder conseguirá detectar os problemas de comunicação e saná-los da forma mais racional possível para o bom desenvolvimento dos serviços dentro desses órgãos e a boa imagem deles para o público externo. O gestor moderno deve priorizar a transparência e o diálogo, estabelecendo uma administração integrada.

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa é um estudo bibliográfico, por meio de uma investigação desenvolvida a partir de material publicado e livros, com o intuito de analisar as falhas na comunicação dentro de órgãos públicos, visando demonstrar a qualidade das informações prestadas no âmbito interno das organizações e a busca para uma solução satisfatória para todos os envolvidos nesse processo.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O autor Roberto Fonseca Vieira, diz que, para ser obter uma boa comunicação dentro de uma organização, é preciso envolver um conjunto de fatores para reforçar não somente as ideias, mas também a imagem organizacional junto ao seu público. Fatores esses como atividades, ações, estratégias e produtos, são fundamentais para que o processo de boa comunicação ocorra.

Para Chiavenato, a comunicação eficaz dentro das organizações, se deve quando todos os seus membros estejam devidamente conectados e integrados, pois é exatamente por esta razão que um dos objetivos mais importantes dentro das organizações, é assegurar e facilitar o processo de comunicação e as tomadas de decisão. Pois se todos estiverem envolvidos e falando a mesma linguagem, a comunicação com certeza será mais proveitosa e eficiente.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De maneira geral criar um sistema de comunicação eficaz tem sido um dilema dentro das organizações, já que a comunicação é importantíssima, pois as pessoas trabalham melhor quando sabem os padrões de seu trabalho e as organizações operam com maior eficiência, quando seus membros têm entendimento comum das atividades a serem realizadas. Um dos propósitos principais da comunicação na atividade administrativa é proporcionar informação e compreensão necessárias para que se possa conduzir as tarefas e proporcionar atitudes necessárias que promova a motivação, cooperação e satisfação. Com a utilização dos meios adequados de comunicação será possível atingir um ambiente organizacional capaz de conduzir o espírito de equipe, o melhor desempenho das atividades e um trabalho cooperativo dentro das organizações. Apesar de a comunicação ser bem complexa, com o comprometimento de todos será possível, minimizar os impactos provocados pelas falhas dela inerente. E com isso fazer a organização alcançar os objetivos propostos e melhorar a qualidade dos serviços prestados a sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, Idalberto. Livro: **Administração de Recursos Humanos**. 7ª ed. São Paulo. Editora Manole Ltda. 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. Livro: **Comportamento Organizacional**. 2ª ed. São Paulo. Editora Elsevier-campus. 2005.

VIEIRA, Roberto Fonseca. Livro: **Comunicação Organizacional: Gestão de Relações Públicas**. Rio de Janeiro. Editora Mauad Ltda. 2004.

FOSSÁ e SOUZA, MARINA E MELINA. **Comunicação e cultura: a influência da comunicação no fortalecimento do comprometimento organizacional**. Vol. 01, nº 03 UNIREVISTA, 2006.