



COMUNICAÇÃO NO SETOR PÚBLICO: ESTUDO DE CASO NA COMUNICAÇÃO ENTRE A CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES E A PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA.

COMMUNICATION IN THE PUBLIC SECTOR: A CASE STUDY ON THE COMMUNICATION BETWEEN THE CITY COUNCIL CHAMBER AND THE CITY OF SANTA MARIA.

BAPTISTA, William da S. - Universidade Federal de Santa Maria.

williamadmpub@gmail.com

LAZZARI, Cristiane R. M. - Universidade Federal de Santa Maria.

crismoreira@hotmail.com

MEDEIROS, Amanda de S. - Universidade Federal de Santa Maria.

amanda.m1713@yahoo.com.br

RESUMO

A comunicação é de vital importância e sobrevivência para as organizações públicas e no âmbito municipal os poderes Legislativo e o Executivo mantêm um estrito meio de comunicação utilizando Ofícios, os vereadores solicitam informações ao Executivo através deste meio de comunicação. Este estudo tem como objetivo analisar os meios de comunicação entre o Poder Legislativo e O Executivo no âmbito do Município de Santa Maria. Para coleta de dados utilizou os procedimentos técnicos de observação e da pesquisa documental sua abordagem é caracterizada como quantitativa. A pesquisa foi realizada no período de Julho a Setembro de 2016 utilizando os dados referentes ao período de 2014 e 2015. Segundo a análise dos resultados e as informações dos colaboradores da pesquisa, notou-se que a burocratização do processo, além de acarretar em despesas com material, envolve tantos protocolos que tornam a comunicação entre o Legislativo e o Executivo um processo lento e oneroso para o município.

Palavras- chave: Comunicação. Setor Público. Gestão Pública Municipal.

ABSTRACT

Communication is of vital importance and survival for public organizations and without municipal rights. Legislative and the Executive maintains a strict means of communication. Use. Crafts, Warnings. Request information from the Executive through this means of communication. This study aims to analyze the means of communication between the Legislative Branch and the Executive in the Municipality of Santa Maria. For data collection using technical observation procedures and documentary research its approach is characterized as quantitative. The research was conducted without period from July to September 2016 using the data referring to the period of 2014 and 2015. According to an analysis of the results and as information of the research collaborators, it is not an audit task, in addition to approval on material expenses , involves so many protocols that make communication between the Legislative and the Executive a slow and costly process for the municipality.

Keywords: *Communication. Municipal Management. The public sector.*



1. Introdução

Na era da informação em tempo real, onde a tecnologia é facilmente disponibilizada, a habilidade de processar dados e transformá-los em informações disponíveis para serem usadas nas tomadas de decisões, há uma oportunidade sem igual para a melhoria do processo de comunicação. Somente com eficiente comunicação interna, é que a troca de informações acontece. A troca de informações é o meio de comunicação entre duas ou mais pessoas (CHIAVENATO, 2005), até por questão de sobrevivência temos a necessidade de nos comunicar. No setor público, especialmente entre a Câmara Municipal de Vereadores de Santa Maria (CMVSM) e a Prefeitura Municipal de Santa Maria (PMSM) os servidores públicos têm a necessidade de interagir, desse modo, a comunicação é considerada imprescindível, necessitando cada vez mais, mais atenção. A partir disso, o objetivo do estudo é analisar os meios de comunicação entre o Poder Legislativo e O Executivo no âmbito do Município de Santa Maria. Como problema de pesquisa têm-se a indagação: Qual o índice de cumprimento dos artigos 36, 67 e 99 da lei orgânica municipal?

2. Referencial Teórico

2.1 Comunicação e processo de comunicação

A definição da palavra Comunicação, que é derivada do latim *communicare*, que tem seu significado como compartilhar, integrar, por em comum (Houaiss, 2004). Os componentes do processo de comunicação são: o emissor, a mensagem, o receptor, o canal e o feedback.

2.1.2. Comunicação empresarial ou organizacional e institucional

Atualmente em nosso país, os termos comunicação organizacional, comunicação empresarial e comunicação corporativa são utilizados para definir a comunicação feita dentro das organizações.

A comunicação organizacional deve ser conduzida por um centro de coordenação responsável pelas pesquisas, as estratégias, as táticas, as políticas, as normas, os métodos, os processos, os canais, os fluxos, os níveis, os programas, os planos, os projetos, tudo isso apoiado por técnicas que denotem uma cultura e uma identidade organizacional (Rego, 2006, p. 105).

A comunicação institucional é, de acordo com Fonseca (2003), “como conjunto que são procedimentos destinados a difundir informações de interesse público sobre filosofias, as políticas, as práticas e os objetivos das organizações, de modo a tornar compreensíveis essas respostas”.

2.2 Comunicação pública

Cabe destacar que comunicação pública e comunicação governamental são conceitos distintos, embora muitos estudiosos considerem que o primeiro origina-se do segundo. Contudo, a comunicação governamental pode ser entendida como comunicação pública, conforme Brandão destaca:

(...) na medida em que ela é um instrumento de construção da agenda pública e direciona seu trabalho para a prestação de contas, o estímulo para o engajamento da população nas políticas adotadas, o reconhecimento das ações promovidas nos campos políticos, econômico e social, em suma, provoca o debate público (BRANDÃO, 2007, p.5).

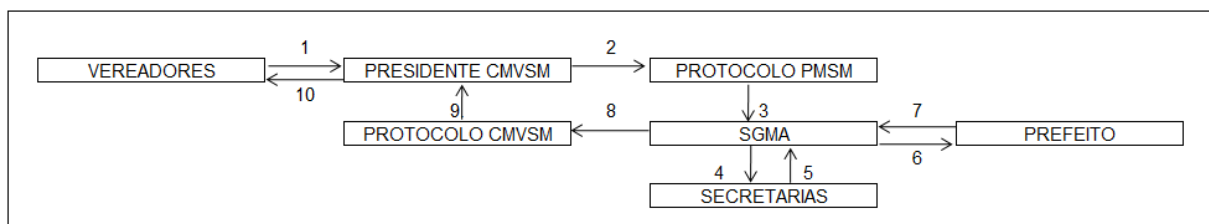
3. Método da pesquisa

Este trabalho está focado na comunicação entre a CMVSM e a PMSM, utilizou os procedimentos técnicos de observação e da pesquisa documental. A CMVSM possui atualmente 21 vereadores que enviam suas solicitações de informações e ou pedido de providências entre outros ofícios, e a PMSM possui 22 secretarias que recebem a demanda de pedidos de informações estudados neste trabalho. Utilizou-se como fonte de dados para a pesquisa documentos oficiais do arquivo público do município de Santa Maria, RS. Para Gil (2010) “a consulta a fontes documentais é imprescindível em qualquer estudo de caso”. Segundo Marconi e Lakatos (2010) “A característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias.” O instrumento de coleta de dados será a pesquisa documental feita através do levantamento da quantidade de documentos enviados pela CMVSM e a análise da quantidade de feedbacks da PMSM relacionados dentro do prazo de 30 dias úteis estipulado pelos Artigos 36, 67 e 99 da lei orgânica municipal. A pesquisa foi realizada no período de Julho a Setembro de 2016 utilizando os dados referentes ao período de 2014 e 2015.

4. Análise dos resultados

No trabalho, o processo de comunicação estudado é o pedido de informações feito pelos vereadores ao executivo municipal de acordo com o fluxograma elaborado na Figura 01:

Figura 01 – Fluxograma do pedido de informações



Fonte Elaborada pelo autor conforme observação

Já a análise documental procurou sistematizar os ofícios encaminhados no Sentido CMVSM - PMSM, e o tempo de retorno das respostas dos mesmos, uma vez que estes Ofícios são pedidos de informações a serem prestadas dentro do prazo estipulado por lei orgânica. A CMVSM nos anos de 2014 e 2015 produziu 3657 e 4231, dos quais 567 e 744 foram pedidos de informações. De acordo com esses dados, 15% dos Ofícios em 2014 eram pedidos de informações, aumentando para 18% em 2015. A análise e os resultados demonstram a situação da eficiência da comunicação na relação entre o Legislativo e o Executivo através do meio de comunicação estudado e o cumprimento da lei orgânica.

O Quadro 1 mostra as quantidades de documentos e para quais secretarias municipais foram enviados bem como o índice de resposta por estas secretarias dentro do prazo nos anos estudados. Mesmo secretarias que recebem pouca demanda nos pedidos, como o Instituto de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores Públicos (IPASSP), por exemplo, não conseguiram se quer ao menos 1 resposta dentro do prazo, mesmo sendo apenas uma solicitação de informação a cada ano.

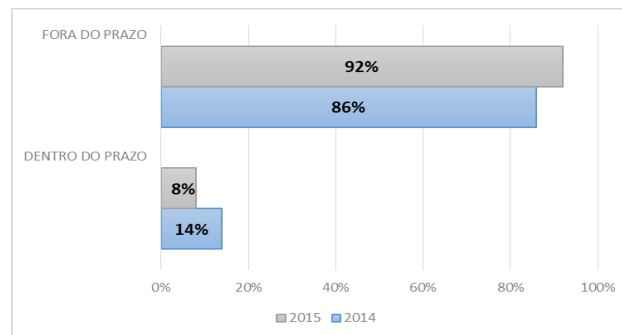
Quadro 1 – Índice de respostas dentro do prazo por secretarias

SECRETARIA	DENTRO DO PRAZO 2014	FORA DO PRAZO 2014	TOTAL 2014	ÍNDICE 2014	DENTRO DO PRAZO 2015	FORA DO PRAZO 2015	TOTAL 2015	ÍNDICE 2015
CAGEM	0	1	1	0%	1	2	3	33%
Gab Vice	0	3	3	0%	0	2	2	0%
GP	1	7	8	13%	0	6	6	0%
IPASSP	0	1	1	0%	0	1	1	0%
IPLAN	0	12	12	0%	3	4	7	43%
OUTROS	3	12	15	20%	7	88	95	7%
PGM	1	4	5	20%	0	4	4	0%
PLANEPE	0	1	1	0%	0	0	0	0%
SDR	1	0	1	100%	0	0	0	0%
SDS	1	2	3	33%	1	2	3	33%
SDU	13	78	91	14%	14	126	140	10%
SEAC	0	0	0	0%	0	4	4	0%
SMA	5	35	40	13%	5	53	58	9%
SMC	0	3	3	0%	0	2	2	0%
SMDS	3	12	15	20%	0	7	7	0%
SMDU	0	1	1	0%	1	19	20	5%
SMED	3	23	26	12%	4	39	43	9%
SMEL	0	10	10	0%	1	16	17	6%
SMF	9	15	24	38%	7	34	41	17%
SMG	10	31	41	24%	3	25	28	11%
SMH	3	8	11	27%	0	21	21	0%
SMI	7	85	92	8%	3	86	89	3%
SMIS	1	8	9	11%	0	0	0	0%
SMR	0	4	4	0%	0	5	5	0%
SMS	4	86	90	4%	3	64	67	4%
SMT	0	1	1	0%	1	0	1	100%
SMU	14	45	59	24%	6	74	80	8%

Fonte: Elaborado pelo autor

Um comparativo entre os anos de 2014 e 2015 é apresentado de acordo com a Figura 02, no o índice de cumprimento do prazo piorou no ano de 2015 em relação ao ano anterior.

Figura 02 – Comparativo dos anos 2014 e 2015



Fonte: Elaborado pelo autor

O estudo mostra que em 2014, dos 567 pedidos de informações, 14% foram respondidos dentro do prazo estipulado por lei, ou seja, 79 pedidos. No ano de 2015 este índice foi ainda menor, pois além do número de pedidos de informações ter aumentado para 744 pedidos, apenas 8% eram respondidos no prazo, ou seja, 60 pedidos apenas.

5. Considerações Finais

Segundo a análise dos resultados e as informações dos colaboradores da pesquisa, notou-se que a burocratização do processo, além de acarretar em despesas com material, envolve tantos protocolos que tornam a comunicação entre o Legislativo e o Executivo um processo lento e oneroso para o município. O estudo observou também que a diversidade de secretarias para as quais os documentos são encaminhados dificulta, uma vez que algumas secretarias não ficam no mesmo prédio da sede da prefeitura como exemplos a Secretaria de Município de Infraestrutura (SMI), Secretaria de Município de Saúde (SMS) entre outras.

O tempo que demanda entre cada protocolo e encaminhamentos somado ao tempo de confecção de novos documentos internos, dificulta o cumprimento dos prazos. As informações analisadas mostram ainda que o maior tempo despendido está nas secretarias que por vezes só respondem após a SGMA re-iterar o pedido da informação, o que descumpra Artigos 36, 67 e 99 da lei orgânica municipal.

Referências bibliográficas

- BRANDÃO, P.; Bueno, W; Martins, L.; Matos, H.; Monteiro, M.; Novelli, A. Conceito de comunicação pública. In: JORGE DUARTE. (org.). **Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2007.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando com as pessoas: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ªed. São Paulo: Atlas, 2007.
- HOUAISS, A.; VILLAR, M. S. Dicionário Houaiss de Língua Portuguesa, 2004.
- FONSECA, F. A Grande imprensa e a constituição da agenda ultraliberal na Nova República. Estudos Históricas. Cpdoc/FGV, **Mídia**, n. 31, 2003/1.
- LAKATOS, E. Maria; MARCONI, M. de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica: Técnicas de pesquisa**. 7 ed. – São Paulo: Atlas, 2010.