

IV Seminário da Rede Gaúcha de Estudos e Pesquisas sobre Educação Profissional e Tecnológica IV Seminário ProfEPT IFRS

As (contra)reformas nas políticas educacionais no Brasil e seus
impactos na Educação Profissional e Tecnológica
28 a 30 de Agosto de 2023

A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO: Um levantamento no Portal de Periódicos da Capes

Joana Helena Paloschi¹

Andréia Modrzejewski Zucolotto²

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – *Campus* Porto Alegre¹

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – *Campus* Porto Alegre²

Eixo Temático: 4 -Tecnologias e práticas educativas em EPT

Palavras-chave: Comunicação Organizacional. Instituição de Ensino. Capes. Comunicação. Estado do Conhecimento

INTRODUÇÃO

Este trabalho é um recorte da pesquisa “Comunicação Organizacional: uma relação dialógica com os estudantes do *Campus* Alvorada do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul”, em desenvolvimento no Programa de Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT), no *Campus* Porto Alegre, na linha de pesquisa “Práticas Educativas em Educação Profissional e Tecnológica” (EPT) e no macroprojeto 1 “Propostas metodológicas e recursos didáticos em espaços formais e não formais de ensino na EPT”.

A partir da problemática de compreender se existem e como são os processos comunicacionais em instituições de ensino, este trabalho tem o objetivo de identificar e analisar os estudos disponíveis sobre a temática no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes). Justifica-se esta pesquisa para conhecer as perspectivas já adotadas sobre o assunto a fim de definir os aspectos a serem explorados no trabalho em desenvolvimento no ProfEPT.

REFERENCIAIS TEÓRICOS

Segundo Wolton (2006), comunicação é um processo relacional e dialógico. Nesta ação há trocas de significações, portanto comunicar é diferente de informar. Essa mesma perspectiva é atribuída à comunicação organizacional que, de acordo com Kunsch (2003), trata das relações entre as instituições e seus diversos públicos.

A comunicação organizacional surgiu no Brasil no final da década de 1960 com a industrialização do sudeste do país. A redemocratização, nos anos 80, segundo Kunsch (2008), exigiu que as instituições percebessem que os meios de comunicação utilizados (jornais, revistas, vídeos) já não eram suficientes, pois a sociedade demandava vias mais democráticas, dialógicas e transparentes. Neste contexto, conforme Oliveira (2007), o receptor torna-se mais crítico com o que recebe e passa a emitir informações e a dialogar com a organização. É pelo diálogo, segundo Freire (2020), que o homem adquire sua significação enquanto homem. Desta forma, a instituição não pode mais conceber seus processos comunicacionais como unilaterais e

ver o público como um elemento passivo, que apenas recebe a informação. O diálogo é visto, como diz Freire (2020, p. 109), como uma “exigência existencial” e, no caso das organizações, isso se aplica a todos os envolvidos.

Essa perspectiva de que todas as pessoas vinculadas a uma instituição emitem e recebem informações, construindo significações e sentidos, é ratificada por Morin (2011) a partir das características da recursividade e da hologramática do Paradigma da Complexidade. Isso quer dizer que a organização influencia seus públicos e esses a influenciam, provocando retroalimentação e mudanças. Todas essas múltiplas relações configuram, segundo Baldissera (2009), a comunicação organizacional. Numa instituição de ensino isso não é diferente, pois, por exemplo, gestores, estudantes, professores e familiares recebem e emitem informações sobre a organização.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho foi realizado a partir da metodologia Estado de Conhecimento. De acordo com Romanowski e Ens (2006), este procedimento permite um mapeamento, a partir de publicações acadêmicas, sobre o que já foi estudado sobre determinado assunto e o que ainda pode ser explorado. Isso resulta numa compreensão de como ocorre a produção de conhecimento de uma determinada área.

A pesquisa no Portal de Periódicos da Capes foi realizada com os seguintes descritores: Termo 1: (comunicação institucional) OR (comunicação organizacional) OR (processos comunicacionais) OR (comunicação interna) e Termo 2: (instituição de ensino) OR (instituição escolar) OR (instituição educacional) OR (instituto federal). Buscou-se artigos revistados por pares, de 2002 a 2022, em Língua Portuguesa.

Chegou-se a um total de 219 artigos. A partir da leitura dos resumos, doze foram selecionados por abordarem a comunicação como um processo relacionado à gestão e por terem como objeto instituições brasileiras. Não foram considerados os repetidos e aqueles que não tratavam da comunicação em instituições formais de ensino.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da leitura das publicações encontradas no Portal de Periódicos da Capes, elaborou-se o Quadro 1, que apresenta um resumo dos apontamentos.

Quadro 1 – Pesquisa de artigos no Portal de Periódicos da Capes

Autor/Ano	Assunto	Público	Tipo de Instituição
MAROS, SCHMIDT e MACIEL (2010)	Deficiências da comunicação interna	Eestudantes, gestão, docentes, coordenação pedagógica, pais	Educação básica/Privada
MONDINI <i>et al</i> (2012)	Presença nas redes sociais como relacionamento	Gestão e coordenação de comunicação e marketing	Ensino superior/ Privada
SILVA e ALBINO (2013)	Transição e construção da identidade institucional	Gestão e profissionais de comunicação	Rede Federal de Educação
PAULA e MENDONÇA (2014)	Percepções dos públicos quanto às ações de responsabilidade social e seus impactos	Funcionários com cargos estratégicos	Ensino Superior (privadas e públicas)
NETO, MORAIS e FILHO (2016)	Comunicação interna no cumprimento da missão institucional pelo DAP	Servidores do DAP	Rede Federal de Educação
LIMACHI e	Comunicação no desem-	Funcionários	Ensino Superior/Privado

TAVARES (2017)	penho e percepção dos funcionários		
DUARTE e OLIVEIRA (2017)	Influência da gestão no desempenho no Enem	Gestão, docentes, funcionários e alunos.	Estadual Pública/Educação Básica
PEREIRA e GALINDO (2018)	Comunicação Pública como base teórica para a elaboração de uma política de comunicação	Gestão, comunicação e ouvidoria	Ensino Superior/Público
SEVERO <i>et al</i> (2019)	Endomarketing e satisfação dos funcionários	Funcionários	Ensino Superior/Privado
SPIAZZI e BATTISTELLA (2020)	Processos comunicacionais a partir da comunicação pública	Servidores da comunicação	Ensino Superior/Público
FERNANDES e GALINDO (2020)	Gerenciamento das redes sociais a partir da comunicação pública	Servidores da comunicação	Rede Federal de Educação
BASSOTTO, PEREIRA E PUTTI (2021)	Percepções dos funcionários da comunicação organizacional	Funcionários	Ensino Superior

Fonte: elaborado pelos autores

A partir deste trabalho, foi possível observar dois grandes focos com relação aos públicos participantes dos estudos: público em geral e funcionários. Destaque-se a ênfase na comunicação interna, contudo, constata-se que há lacuna em pesquisas que envolvam os estudantes, principal público de uma instituição de ensino. Dos doze artigos selecionados, três abordam de alguma forma a comunicação com os discentes, sendo que, somente um, trata de forma direta.

Este panorama também mostrou que grande parte dos artigos encontrados (sete) analisam aspectos da comunicação organizacional em instituições de nível superior. Cinco retratam instituições de educação básica, sendo um estadual, uma privada e três da Rede Federal de Educação.

Outra observação foi quanto à ênfase na comunicação pública em publicações mais recentes, o que pode apontar um crescimento de estudos neste campo. Além disso, identificou-se que há poucos artigos publicados sobre a temática “comunicação organizacional em instituições de ensino” nos últimos cinco anos (cinco estudos) e isso pode indicar uma área a ser mais explorada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As reflexões e constatações resultantes do estado de conhecimento realizado no Portal de Periódicos da Capes permitiram compreender que há uma lacuna nos estudos sobre a comunicação organizacional com os estudantes, especialmente da educação básica. Essa constatação contribuiu para justificar a definição dos discentes do IFRS – *Campus Alvorada* como público participante da pesquisa que está sendo desenvolvida no ProfEPT (*Campus Porto Alegre*), além do enfoque de como a comunicação organizacional se dá na relação entre instituição e estudantes e vice-versa e como contribui para a permanência e o êxito.

REFERÊNCIAS

BALDISSERA, Rudimar. Comunicação organizacional na perspectiva da complexidade. In: **Organicom**, Ano 06, n 10/11, 2009. Disponível em: <https://bit.ly/433ui8q>. Acesso em: 28 de nov. 2022.
BASSOTTO, Leandro Carvalho; PEREIRA, Ana Luiza Cordeiro; PUTTI, Fernando Ferrari. Análise da

comunicação em uma instituição de ensino superior localizada no Estado de São Paulo. In: **Research, Society and Development**, v. 10, n. 1, 2021. Disponível em: <https://bit.ly/443EaAG>. Acesso em: 10 de jan. 2023.

DUARTE, Nattácia; OLIVEIRA, Maria Eliza Nogueira. Cultura e Clima Organizacional de uma Escola Pública com desempenho satisfatório no ENEM. In: **Colloquium Humanarum**, Presidente Prudente (SP), v. 14, n. 2, pp. 60-74, abril/jun.2017. Disponível em: <https://bit.ly/3r4Vzdy>. Acesso em: 10 jan. 2023.

FERNANDES, Juliana Caroline Alves dos Santos; GALINDO, Flávia Luzia Oliveira da Cunha. O gerenciamento de redes sociais digitais como possibilidade estratégica na comunicação pública: o caso do Instituto Federal do Rio de Janeiro. In: **Ciência da Informação em Revista**, Maceió (AL), v. 7, n. 3, pp. 77-99, set./dez. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3CNpN7h>. Acesso em: 10 jan. 2023.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. 75 ed. São Paulo: Editora Paz e Terra Ltda, 2020.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Comunicação Organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas. In: MARCHIORI, Marlene (Org). **Faces da cultura de comunicação organizacional**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2008, pp. 169-192.

LIMACHI, Isly Gabrielle Tavares; TAVARES, Maryângela de Oliveira. Importância da Comunicação Organizacional na Atuação das Equipes de uma Instituição de Ensino Superior na Cidade de Juazeiro do Norte – CE. In: **Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, Cariri (CE), v. 11, n. 35, pp. 137-154, maio/2017. Disponível em: <https://bit.ly/435Qhf4>. Acesso em: 10 jan. 2023.

MAROS, Cristiane; SCHMIDT, Patrícia; MACIEL, Marília Crispi de Moraes. Contribuições da Educomunicação para a Escola como Espaço de Comunicação Participativa e de Educação Dialógica. In: **Revista POIÉSIS**, Tubarão (SC), v. 3, n. 5, pp. 29-45, jan./jun. 2010. Disponível em: <https://bit.ly/3NOUkYF>. Acesso em: 10 jan. 2023.

MONDINI, Luis Cesar *et al.* Redes Sociais Digitais: uma análise da utilização pelas instituições de ensino superior do sistema ACADE de Santa Catarina. In: **RECADM – Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, Campo Largo (PR), v. 11, n. 1, pp. 48-60, jan./jun. 2012. Disponível em: <https://bit.ly/441T7TN>. Acesso em: 10 jan. 2023.

MORIN, Edgar. **O método 4: as ideias, habitat, vida, costumes, organização**. 6 ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.

NETO, Manoel Pereira de Souza; MORAIS, Ana Paula Araújo Bezerra de; FILHO, Hesler Piedade Caffê. A Importância da Comunicação Interna nos Resultados: Um estudo de caso no Departamento de Administração do Instituto Federal da Paraíba – IFPB. In: **Id on line. Revista de Psicologia**, Cariri (CE), v. 10, n. 30, pp. 211-227, junho/2016. Disponível em: <https://bit.ly/3qYI8M1>. Acesso em: 10 jan. 2023.

OLIVEIRA, Ivone de Lurdes; PAULA, Maria Aparecida de. **O que é comunicação estratégica nas organizações**. São Paulo: Paulus, 2007.

PAULA, Sílvio Luiz; MENDONÇA, José Ricardo. A construção de uma impressão socialmente responsável: Um estudo em instituições de ensino superior a partir da comunicação organizacional. In: **Revista de Negócios**, Blumenau (SC), v. 19, n. 1, pp. 44-69, jan./mar. 2014. Disponível em: <https://bit.ly/46rtMEo>. Acesso em: 10 jan. 2023.

PEREIRA, Klinger; GALINDO, Flávia Luzia Oliveira da Cunha. A Comunicação Pública como abordagem teórica empírica na estratégia de comunicação em uma Instituição Federal de Ensino Superior. In: **Revista Foco**, Curitiba (PR), v. 11, n. 2, pp.101-122, mar./jun.2018. Disponível em: <https://bit.ly/440AcSS>. Acesso em: 10 jan. 2023.

ROMANOWSKI, J. P.; ENS, R. T. As pesquisas denominadas do tipo “Estado da Arte” em educação. *Diálogo Educacional*, v.6, n.19, p.37-50, set./dez., 2006.

SEVERO, Eliana Andréa *et al.* *O endomarketing e a satisfação no trabalho em uma instituição de ensino superior*. In: **Revista de Administração de Roraima**. v. 9, n. 1, pp. 116-134, jan./jun. 2019. Disponível em: <https://bit.ly/435QQWe>. Acesso em: 10 jan. 2023.

SILVA, Lucas Moreira da; ALBINO Andréia Aparecida. A Rede Federal de Ensino Técnico e Tecnológico e seu Relacionamento com Públicos-alvo: Algumas questões de Identidade Institucional. In: **Holos**, Natal (RN), ano 29, v. 4, pp. 117-134, agosto/ 2013. Disponível em: <https://bit.ly/42XVwgN>. Acesso em: 10 jan. 2023.

SPIAZZI, Sendi Chiapinotto; BATTISTELLA, Luciana Flores. Gestão de processos de comunicação em instituições federais de ensino superior: um estudo de campo na Universidade Federal de Santa Maria. In: **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis (SC), v. 21, n. 54, pp. 145-160, Agosto 2019. Disponível em: <https://bit.ly/3piVPVU>. Acesso em: 10 jan. 2023.

WOLTON, Dominique. **É preciso salvar a comunicação**. São Paulo: Paulus, 2006.