



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

ANTONIA MAYARA NUNES PINTO

**O PAPEL DA COMUNICAÇÃO INTERNA NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS EM
UMA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SERGIPE**

**SÃO CRISTÓVÃO, SE
2023**

Antonia Mayara Nunes Pinto

**O PAPEL DA COMUNICAÇÃO INTERNA NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS EM
UMA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SERGIPE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof. Dr. Diego Fiel Santos

**SÃO CRISTÓVÃO, SE
2023**

Antonia Mayara Nunes Pinto

**O PAPEL DA COMUNICAÇÃO INTERNA NAS RELAÇÕES
INTERPESSOAIS EM UMA SECRETARIA MUNICIPAL DE
SAÚDE DE SERGIPE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

São Cristóvão, 14 de Setembro de 2023

Banca examinadora

Prof. Dr. Diego Fiel Santos – Orientado
Universidade Federal de Sergipe

Prof. Dr. Thadeu Vinicius Souza Teles
Universidade Federal de Sergipe

Profa. Dra. Flávia Lopes Pacheco
Universidade Federal de Sergipe

A meu pai Antônio (*in memoriam*), meu maior exemplo e
inspiração, Rita, minha mãe por todo incentivo, às minhas
irmãs Cinária e Samara pelo apoio.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a Deus, por ter me permitido chegar até aqui, mesmo frágil após ser diagnosticada com ansiedade e crise de pânico em meio à graduação, Ele me manteve forte mesmo depois de várias quedas. À minha mãe, que mesmo em outro estado e sofrendo de depressão, sempre se esforçou para me apoiar e me animar nesse processo da Universidade. A meu pai, mesmo que só tenhamos vivido por nove anos juntos, sei que de alguma forma ele ficaria muito orgulhoso da mulher que me tornei. À minha irmã Samara, que desde sempre me apoia e incentiva a me tornar uma profissional de sucesso. À minha irmã Cinária, que sempre acreditou em mim. Aos meus sobrinhos Levi e Théo, que mesmo sem entender participaram do meu processo de cura para que eu pudesse estar me formando. Levi que me tornou tia e me ajudou a sempre confiar em mim. Théo que me deu fôlego de vida em meio à pandemia, quando achei que não seria mais possível viver. À família Fonseca, que me ajudou nesse processo universitário, em especial a Thauan, que foi um amigo que ficou ao meu lado nos piores momentos e me ajudou a chegar até aqui, a Cláudia que pagou minha inscrição do ENEM e sempre me incentivou a continuar. A meu amigo Lucas que conheci na universidade, e que sempre se manteve ao meu lado, que nos piores dias foi meu refúgio no espaço da Universidade e que me trouxe por muitas vezes um sorriso no rosto quando eu não via mais graça em nada, a Willianne, minha querida amiga que sempre foi um exemplo de determinação fora e dentro da universidade. À minha amiga Stefanie, que me ajudou a se reerguer dia após dia, pelas dicas de estudos e escrita. À minha psicóloga Talita, que me ajudou nesse processo de autoconhecimento. Ao Prof. Abimael Magno pelos conselhos e dicas. Ao meu orientador Prof. Dr. Diego Fiel Santos, pela paciência, pela forma humana de ensinar, pelo respeito às minhas limitações. Aos meus professores em geral. Aos meus colegas de classe pelas trocas de informações. Por fim, a mim mesma que mesmo passando por tudo que passei, pelas vezes que pensei em desistir de tudo, consegui concluir mais uma etapa da minha vida. Por fim, termino com um trecho de uma música chamada “*Magic shop*” da minha banda preferida: BTS; que ao ouvi-la me motivou durante esse processo, ela diz assim:

“Quando floresce, é como uma rosa. Quando se espalha, é como flor de cerejeira. Quando murcha, é como ipoméia. Como aquele lindo momento. Eu sempre queroser o melhor. Então eu sempre fui impaciente e nervoso. A comparação com outras pessoas se tornou uma rotina. Minha ganância, que costumava ser uma arma. Se tornou uma prisão e uma

coleira. Mas, na verdade, quando eu olho para trás.

Eu não acho que queria ser o melhor. Eu queria confortar e tocar o coração de alguém. Eu quero levar embora sua tristeza, sua dor.”

“Toda vez que eu faço uma coisa com muita intenção não sai nada, sou portanto um distraído quase proposital. Eu finjo que não quero, termino por acreditar que não quero e só então a coisa vem.”
(LISPECTOR, 2020, p. 60)

PINTO, Antonia Mayara Nunes. **O papel da comunicação interna nas relações interpessoais em uma organização pública de Sergipe.** Orientador: Prof. Dr. Diego Fiel Santos. 2023. 52 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2023.

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo compreender de que forma a comunicação interna influencia as relações interpessoais em uma Secretaria Municipal de Saúde de Sergipe. A pesquisa se caracteriza como exploratória e descritiva, o estudo de caso foi usado como estratégia de investigação. Para análise de dados foi usada a abordagem qualitativa e quantitativa. A coleta de dados se deu através de dois questionários semi estruturados enviados para os funcionários da secretaria através da ferramenta *Google Forms*. Os resultados obtidos possibilitaram compreender sobre o funcionamento do processo de comunicação interna, assim como a comunicação interna a partir do olhar dos colaboradores bem como se os fatores do ambiente interno influenciam nas relações interpessoais desta secretaria. Como resultado, a organização mostrou ter a comunicação interna interpessoal deficitária, pela forma que as informações são passadas. Dessa forma observou-se que a comunicação interpessoal desta instituição, inicialmente precisa utilizar a seu favor uma das principais ferramentas para obter êxito, a comunicação interna, bem como a comunicação horizontal, que envolve todos dos funcionários seguindo uma ordem hierárquica, assim como a motivação e satisfação entre os colaboradores precisam existir para que dessa forma a comunicação entre os colaboradores sejam mais clara e que os mesmos possam se sentir pertencentes e ouvintes desse espaço. Portanto, ações podem ser implementadas para que os funcionários possam ver a clareza da comunicação interna neste espaço, planejar reuniões periódicas para passar as informações coletivamente, bem como evitar conversas paralelas entre os corredores sobre informações privadas, criando uma cultura de transparência para evitar barreiras entre gestão e gestores, ações que possam integrar os colaboradores, e usar a tecnologia como uma ferramenta de aproximação no ambiente interno, como forma de trocar informações entre os funcionários da empresas;

Palavras-chave: Comunicação interna. Secretaria de Saúde. Relações interpessoais

PINTO, Antonia Mayara Nunes. **The role of internal communication in interpersonal relations in a public organization in Sergipe**. Supervisor: Prof. Dr. Diego Fiel Santos. 2023. 52 f. Course Conclusion Paper (Bachelor's Degree in Executive Secretariat) Department of Executive Secretariat, Federal University of Sergipe, São Cristóvão, 2023.

ABSTRACT

The aim of this study was to understand how the role of internal communication influences interpersonal relations in a Municipal Health Department in Sergipe. The research is characterized as exploratory and descriptive, and the case study was used as a research strategy. A qualitative and quantitative approach was used to analyze the data. Data was collected using two semi-structured questionnaires sent to the secretariat's employees using the Google Forms tool. The results obtained made it possible to understand how the internal communication process works, as well as internal communication from the point of view of the employees and whether the factors of the internal environment influence interpersonal relations in this secretariat. As a result, the organization's internal interpersonal communication was found to be deficient, due to the way in which information is passed on. It was thus observed that interpersonal communication at this institution initially needs to use one of the main tools for success, internal communication, to its advantage, as well as horizontal communication, which involves all employees following a hierarchical order, as well as motivation and satisfaction among employees need to exist so that communication between employees is clearer and they can feel they belong and listen to this space. Therefore, actions can be implemented so that employees can see the clarity of internal communication in this space, planning periodic meetings to pass on information collectively, as well as avoiding parallel conversations between corridors about private information, creating a culture of transparency to avoid barriers between management and managers, actions that can integrate employees, and using technology as a tool to bring the internal environment closer together, as a way of exchanging information between company employees.

Keywords: Internal communication. Health's Secretary. Interpersonal relations.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Organograma de uma determinada empresa	18
Figura 2: Processo de comunicação	20
Quadro 1: Análise conforme objetivos.....	30
Quadro 2: Avaliação de respostas dos colaboradores	36
Gráfico 1: Perfil dos respondentes	32
Gráfico 2: Gênero dos respondentes	32
Gráfico 3: Tempo de serviço dos respondentes	33
Gráfico 4: Há uma clareza no repasse de informações?	35
Gráfico 5: O quanto você está satisfeito com a comunicação interna dentro desta organização?	37
Gráfico 6: A comunicação interpessoal dentro deste ambiente é praticada de forma hierárquica?.....	39

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CI	Comunicação Interna
CNV	Comunicação Não Violenta

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 OBJETIVO DA PESQUISA	14
1.2 JUSTIFICATIVA	15
1 REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL	17
2.2 COMUNICAÇÃO INTERNA	19
2.3 COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E NÃO VIOLENTA	21
2.4 MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO	22
2.5 RELAÇÕES INTERPESSOAIS	24
2.6 ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS	24
3 METODOLOGIA	27
3.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO	27
3.2 CAMPO E SUJEITOS DA PESQUISA	28
3.3 COLETA E ANÁLISE DE DADOS	28
4 ANÁLISE DE DADOS	31
4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES	31
4.2 PERSPECTIVA DOS RESPONDENTES SOBRE O FUNCIONAMENTO DO PROCESSO DA COMUNICAÇÃO INTERNA	33
4.3 COMUNICAÇÃO COMO FATOR DE MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO	36
5 CONCLUSÃO	41
REFERÊNCIAS	43
APÊNDICE A - PRIMEIRO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES DA SECRETARIA (PERGUNTAS ABERTAS)	48
APÊNDICE B - SEGUNDO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES DA SECRETARIA (PERGUNTAS FECHADAS)	50

1 INTRODUÇÃO

A comunicação interna no ambiente de trabalho proporciona uma relação capaz de gerar resultados positivos, se assim for usada de forma correta através das relações interpessoais dentro da organização. Para Alves (2003), quando se fala das relações interpessoais se pensa logo na comunicação, como falamos e como ouvimos a partir de nossa percepção individual e coletiva, para a autora o estímulo da comunicação dentro da organização é peça fundamental para um bom diálogo.

Como observado por Brandão (2018), a comunicação interna nas organizações é uma forma de compartilhamento de informações que abrange todo o coletivo, de forma estratégica e levando como referência seus colaboradores. Desse modo, o comportamento dos trabalhadores faz a diferença no que tange mostrar os valores dessa organização, isso tudo a partir da boa comunicação existente entre as pessoas a partir de suas relações interpessoais.

Sobre as relações interpessoais, Alves (2003) fomenta que dentro dessa organização, as relações interpessoais mostram como o tipo de comunicação interna resulta em um trabalho em equipe sendo essencial dentro deste ambiente, pois ela é o principal fator que faz a equipe gerar resultados, já que a mesma deve ser de modo claro e sem ruídos.

Diante disto, descobrir através desta comunicação interna a forma como a confiança entre as pessoas estão e se há falhas que são capazes de gerar ruídos dentro deste ambiente, levando em consideração que transparência na comunicação, é importante para a relação interpessoal entre subordinados e chefes. Assim como destaca Brandão (2018, p. 96), “a comunicação interna pode ser vista e assumida como uma função construtora de uma cultura de transparência originadora de confiança nas organizações.”

Como a influência da comunicação nas relações interpessoais dentro do ambiente de trabalho pode gerar resultados positivos ou não. Nessa perspectiva, para Reis (2021), o uso devido da comunicação interna entre os funcionários da organização precisa estar ordenado para garantir que esta ferramenta seja de fato um meio inovador.

Para Boas (2021), o *feedback* e o diálogo aberto são pontos positivos para uma boa comunicação dentro da empresa, pois segundo a autora, este tipo de comunicação, em que há troca de informações e transparência entre os colaboradores, trabalhadores e gestores, facilita a comunicação e o entendimento do que se quer para melhoria das tomadas de decisões.

Nesse sentido, uma boa comunicação entre as relações existentes dentro de uma

organização influencia nos resultados, pois a comunicação pode trazer seus pontos positivos ou negativos:

Bom ânimo, atenção, produtividade, prazer e outras atitudes positivas demonstram que há satisfação no trabalho. Porém, o contrário: baixa produtividade, desânimo, falta de satisfação e força para o trabalho, insatisfação perene, críticas excessivas evidenciaram que não há prazer ou satisfação no trabalho (SCHELLES, 2018, p. 5).

Buscando compreender como esses pontos, tanto positivos como negativos, influenciam nas tomadas de decisões dentro da organização através das relações interpessoais, em uma organização pública Sergipana.

Nesse sentido, compreender se ela é capaz de gerar uma comunicação assertiva e eficaz através do uso adequado do tipo de comunicação dentro deste ambiente corporativo. Para isso, analisou-se, através da descrição do funcionamento do processo de comunicação interna desse ambiente, o tipo de comunicação interna a partir dos colaboradores para identificar, através deste tipo de comunicação, os fatores no ambiente de trabalho que interferem nas relações interpessoais desta secretaria.

Diante deste contexto, definiu-se como pergunta de pesquisa: como a comunicação interna influencia as relações interpessoais em uma Secretaria Municipal de Saúde de Sergipe?

1.1 OBJETIVO DA PESQUISA

Este trabalho teve como objetivo compreender a forma que a comunicação interna influencia as relações interpessoais em uma Secretaria Municipal de Saúde de Sergipe. Para alcançar essa compreensão do objetivo geral e a fim de responder a pergunta de pesquisa, foram analisados os objetivos específicos descritos abaixo:

- a) Descrever o funcionamento do processo de comunicação interna nesta secretaria;
- b) Analisar a comunicação interna a partir dos colaboradores que atuam nesta secretaria;
- c) Identificar a partir da comunicação interna os fatores no ambiente de trabalho que interferem nas relações interpessoais.

A pesquisa se caracteriza como exploratória e descritiva, ou seja, através desse tipo de pesquisa, é possível fazer o levantamento de dados que trarão as respostas e base do contexto a este trabalho.

A seguir, serão apresentados alguns tópicos, como a justificativa da pesquisa, o referencial teórico que foi usado para o desenvolvimento deste trabalho, seguido dos

conceitos de comunicação organizacional, comunicação interna, comunicação assertiva e não violenta, motivação e satisfação, relações interpessoais e organizações públicas. Por fim, a metodologia e coleta de dados.

1.2 JUSTIFICATIVA

O interesse por esta pesquisa veio a partir da experiência dentro de uma organização pública, que conduziu ao interesse da realização de uma pesquisa sobre como o papel da comunicação interna afeta as relações interpessoais., nasceu através do dia a dia dentro desta organização, a vontade de compreender como a comunicação acontecia nas relações interpessoais, bem como se a mesma seria capaz de trazer resultados tanto para o ambiente de trabalho, como também fora dele, como também proporcionar contribuições em termos acadêmicos de reflexões sobre as questões de discussões teóricas que envolve a comunicação internas nas organizações públicas.

Segundo estudo feito por Maximiano (2007), a comunicação interna nas relações interpessoais nas organizações sucede como uma ferramenta decisória para o desenvolvimento das relações existentes dentro desse ambiente, desta maneira trazendo contribuições para o progresso da organização e inovação para o meio organizacional, por meio dela é possível influenciar toda uma rede em busca de resultados.

A comunicação é um fator positivo pelo fato de sua função social, podendo representar um ganho de eficiência que vai resultar positivamente pela sociedade, haja vista que a partir do momento que a organização pública ela consegue estabelecer um adequado processo de comunicação e isso poderá resultar em melhor eficiência em seu clima organizacional (MONTEIRO, 2020).

Como a pesquisa trata do papel da comunicação interna nas relações interpessoais, ela também enriquecerá as discussões e reflexões acerca desses temas que proporcionam um ganho de conhecimento para suas definições teóricas. Silva (2018) afirma que a comunicação é indispensável dentro de qualquer que seja a empresa.

Levando em consideração que o âmbito da pesquisa corresponde dentro de uma organização pública, procurou-se identificar como a comunicação interna dentro desse ambiente organizacional é praticada, já que o sucesso de uma organização depende primeiramente de uma boa comunicação interna, assim destaca Medeiros (2006).

A realização desta pesquisa proporcionou uma maior compreensão no que tange ao processo de comunicação de forma que possibilite o entendimento como essas relações de

trocas existentes entre as pessoas podem levar ao funcionamento adequado ou não daquele ambiente organizacional, que de acordo com Omote (2001, p.159), “a ocorrência fluente de comunicação é de grande importância capital na consecução de ações coletivas.” Sendo assim, a comunicação é uma peça fundamental para que haja dentro da organização uma relação de troca e sem ela as relações não funcionam adequadamente.

Por ser uma pesquisa desenvolvida por uma estudante do curso de Secretariado Executivo, a escolha deste tema também reforça o propósito de mostrar a relevância que o profissional com essa formação tem nos ambientes corporativos, já que ele é um mediador que trabalha usando os espaços da organização através da comunicação, proporcionando a devida correspondência de informações que influenciam as relações interpessoais.

O profissional de Secretariado Executivo ao longo de sua formação é exposto a vários tipos de situações em que precisa ser usada a comunicação, já que a comunicação é um elo entre os indivíduos dentro de uma organização na transmissão da informação. O Secretário Executivo é um tomador de decisões, um mediador de conflitos e para que isso venha ser feito adequadamente se faz necessário que o profissional seja capaz de contribuir para a constituição de um processo de comunicação sem ruídos.

Outro fator para a realização desta pesquisa foi entender como a comunicação interna dentro de uma organização pública pode beneficiar na sua função social proporciona melhorias para a sociedade, diante disso a existência de uma rede de apoio (indivíduos internos) que desempenhe de forma adequada as suas funções que possibilita a eficiência organizacional e como consequência passará a desempenhar melhor suas atividades de forma a obter respostas que sejam mais benéficas para a comunidade em geral. Em suma, este trabalho se justifica como uma forma de mostrar que a comunicação está interligada às relações interpessoais através do conhecimento de como as relações interpessoais estão associadas aos resultados dentro da organização e influenciam benéficamente toda comunidade.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

A fundamentação teórica desta pesquisa é baseada no estudo de uma organização pública através de três importantes eixos, primeiramente compreender como a comunicação organizacional é indispensável para agregar valor e conduzir a organização a uma comunicação assertiva. Bem como as relações interpessoais, como essas relações entre as pessoas de uma organização fazem toda a diferença para o resultado final. Por último, entender o que é organização pública e como o comportamento dos indivíduos inseridos nela pode trazer benefícios ou não a depender de como a comunicação é estabelecida nessas relações interpessoais.

2.1 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

A comunicação organizacional, como observado por Generoso e Baldissera (2021), vai muito além de apenas uma comunicação entre pessoas dentro de um ambiente corporativo, mas sim uma forma de compreender que ela é mais que uma ferramenta dentro de uma organização, mas uma forma estratégica para além do ambiente interno.

Segundo pesquisas de Medeiros (2006), a comunicação organizacional se faz necessária a todo o momento. Ela é um elo entre as pessoas do ambiente interno, pois sem ela os processos administrativos não funcionam corretamente. Para Rabaça e Barbosa (1987), comunicar é algo que diz respeito à interação de outras pessoas, com repasse de mensagens através da emissão e recebimento das mesmas, ou seja, para que tanto o emissor possa transmitir a mensagem como o receptor possa recebê-la de forma clara, é preciso que haja um relacionamento entre eles.

No que diz respeito à organização, de acordo com Chiavenato (2005), a organização é formada a partir de duas ou mais pessoas a fim de alcançar um objetivo coletivo, ou seja, a organização é um ambiente que as pessoas estão inseridas a fim de atingir seus resultados planejados inicialmente.

É possível analisar, através dos conceitos apresentados, um elo da comunicação com a organização, tendo como resultado a comunicação organizacional. Braga (2018) reforça que a comunicação organizacional precisa existir para que o funcionamento da organização seja eficiente. Nesse sentido, o posicionamento de Silva (2018, p. 25) é de que “O processo de comunicação organizacional se dá, primeiramente, na comunicação entre duas pessoas,

entre uma pessoa e um grupo ou entre as pessoas de um grupo”. Sendo assim, a comunicação é algo característico de alguém.

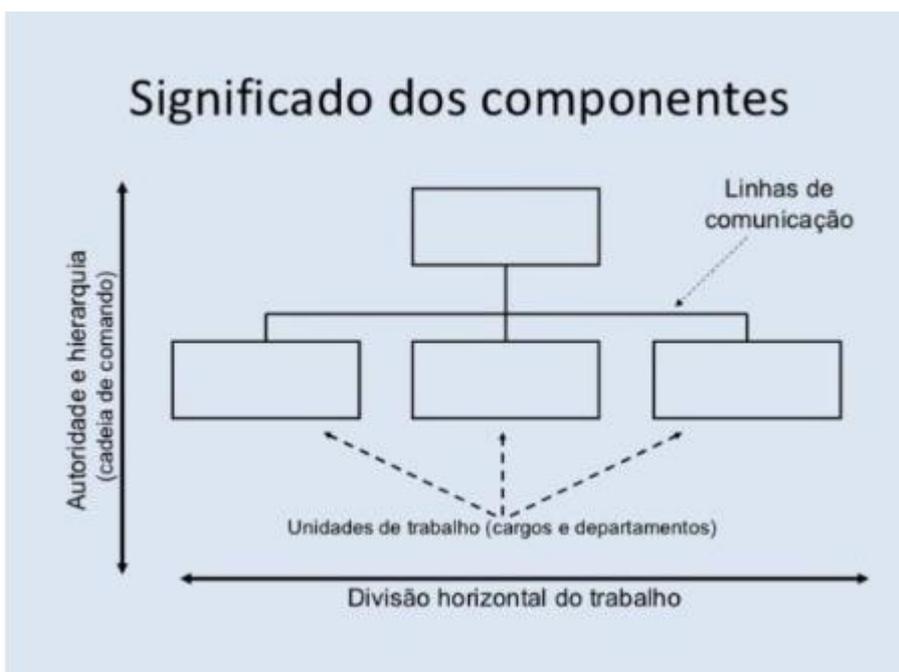
Este tipo de comunicação é um processo que precisa existir em uma organização. Para Medeiros (2006), pensar tanto no macro ambiente - como forma de expandir as relações para o social, como no público interno - já que a comunicação é o principal meio de estabelecer conexão entre as pessoas no meio corporativo.

Para Kunsch (2002), o sistema organizacional só funciona a partir do sistema de comunicação existente, pois a partir desse elo efetivo entre os indivíduos dentro de uma organização é que se torna possível que o sistema sobreviva. Se não há uma comunicação organizacional, há então uma desordem dentro dessa organização.

Como observado, a comunicação organizacional é imprescindível para que junto com seus colaboradores possam obter resultados positivos tanto dentro do seu ambiente de trabalho, como também de forma expansiva para a sociedade, a depender de como está a comunicação interna dentro da organização.

Buscando entender como acontece o fluxo de comunicação organizacional é preciso olhar para um determinado organograma. Para Silva (2022), organograma é um gráfico que mostra a estrutura de uma organização, e suas subdivisões de áreas.

Figura 1: Organograma de uma determinada empresa



Fonte: ÁVILA, 2015

Neste sentido, a partir de um organograma é possível, de forma mais clara, entender como a organização está dividida. Ainda segundo Silva (2022), as organizações estão dispostas em divisão horizontal e vertical a fim de compreender a forma hierárquica estabelecida dentro da mesma e, através dessa divisão, interpretar a relação de comunicação existente nela. Com isso, assim se estabelece a divisão de uma determinada organização.

Linhas de comunicação: estas linhas mostram que há uma hierarquia a ser seguida dentro dessa organização;

Unidades de trabalho: será na empresa a decisão de quais tipos de cargos ou áreas que farão parte dentro dessa caixinha;

Hierarquia: aqui representa quem está em cima e normalmente acontece do topo, como se fosse uma pirâmide;

Divisão horizontal do trabalho: quando cargos e áreas estão na mesma linha horizontal;

Divisão vertical do trabalho: quando se tem vários níveis hierárquicos.

Portanto, entende-se que a comunicação organizacional é o alicerce para a relação profissional entre chefes e subordinados e das responsabilidades que são inerentes a partir do momento que se é dada autoridade à relação institucional que acaba sendo estabelecida no ambiente de trabalho através da comunicação interna existente.

2.2 COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna precisa ser entendida como uma ferramenta que depende das relações entre as pessoas do ambiente que se trabalha, como afirma Brandão e Silva (2021). Este tipo de comunicação mostra como as relações interpessoais estão dentro desse meio corporativo, ainda mais quando se fala de comunicação interna de uma organização pública.

No ambiente interno pesquisado, utiliza-se alguns tipos de comunicação, além da oral, existe a comunicação interna escrita (CI), que é feita de forma circular entre os setores, assim como ofícios quando se fala de informações externa, comunicação através de quadros, via aplicativos de mensagens, como WhatsApp e o email.

Para Silva (2018), a comunicação interna é um estímulo para os indivíduos, uma forma de se engajar para alcançar os objetivos, como forma de se sentir pertencente àquele lugar. Com isso, através desse estímulo, torna-se possível que a comunicação seja frequente e sem ruídos desnecessários dentro da organização. E para que haja menos ruídos no processo

de comunicação é preciso entender as etapas da mesma que precisam existir dentro de uma organização para que não ocorra desentendimentos.

Para Jakobson (2010), estas são as etapas do processo de comunicação:

Emissor: aquele que emite a informação;

Codificação: tradução da informação através de códigos e símbolos

Mensagem: a informação detalhada do emissor;

Receptor: o que recebe a informação;

Decodificação: fase que o receptor compreende a mensagem;

Ruído: qualquer intervenção que venha confundir o receptor;

Feedback: retorno da informação recebida para o emissor.

Figura 2: Processo de comunicação



Fonte: PALUDO, 2015

Dos citados acima, para Rohod (2021), o ruído se torna um dos principais elementos que precisam ser evitados, pois se houver repetidas vezes, então quer dizer que a comunicação não tem sido feita da maneira correta, houve alguma falha no processo de transmissão da mensagem.

E para que não haja barreiras na comunicação, tendo em vista que ela faz parte do processo organizacional, buscou-se entender esse processo comunicacional, é que se procura através da decodificação, ou seja, da mensagem recebida, um *feedback* positivo da mensagem transmitida.

Para Marchiori (2005, p.110 *apud* SILVA, 2018, p.127), “a gestão da comunicação interna deve ser efetiva para que uma mensagem possa ser interpretada, discutida, assimilada, praticada e valorizada pelas pessoas [...]”. Nesse sentido, é possível destacar a importância da comunicação interna não ter ruídos, pois com o uso devido da mesma é que é possível o processo de interação e compartilhamento de informações entre os indivíduos desta organização.

2.3 COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E NÃO VIOLENTA

O uso da comunicação dentro do ambiente de trabalho precisa ser o mais claro possível. Com base nisso, o uso dessa abordagem traz essa ferramenta desenvolvida pelo psicólogo americano Marshall B. Rosenberg, chamada de Comunicação Não Violenta (CNV), é peça fundamental para que as necessidades dos indivíduos sejam abordadas com clareza e respeito, assim afirma Monteiro (2022).

Conforme (ROSENBERG, 2006, p. 2), “A intenção é nos lembrar do que nós já sabemos – sobre como nós humanos fomos levados a nos relacionar uns com os outros – e ajudar-nos a viver de modo a manifestar concretamente esse conhecimento”. Dessa forma, com o uso desses métodos dentro do ambiente de trabalho pode-se perceber e compreender os indivíduos que ali estão inseridos.

A prática desse método já existente é fundamental, só precisa ser colocada em prática. Segundo D'ansembourg (2013), mesmo que a Comunicação Não Violenta já faça parte da vida das pessoas seja individual ou coletivamente, ainda assim há dúvidas de como usá-la de forma correta.

Através desse tipo de comunicação é que se faz um exercício diário, conseguindo através da fala, escrita, formas assertivas de comunicação não violenta, sem agressividade. Com isso, uma melhoria dentro do ambiente de trabalho poderá ser observado. Assim como afirma D'Ansembourg (2013):

A violência é, na verdade, um efeito da ausência de consciência, por isso prefiro a denominação Comunicação Consciente e Não Violenta. Se fossemos mais conscientes, encontraríamos com mais facilidade ocasiões para exprimir nossa força sem agredir o outro. (D'ANSEMBOURG, 2013, p. 09).

Diante deste contexto, Monteiro (2020) esclarece que a autoavaliação feita através da CNV é uma abordagem tanto do falar como da escuta que o indivíduo faz para si mesmo e também para entender o outro. Uma forma mais assertiva é começar a praticar essa ferramenta

dentro do ambiente de trabalho, obtendo o controle da comunicação, através do poder da escuta.

A habilidade de ouvir para Rogers (2001) é um exercício que requer atenção e prática para que o processo de autoconhecimento e autoavaliação gerem em si e terceiros uma forma mais eficaz de se comunicar dentro de uma organização.

Com o propósito de mostrar como desenvolver a prática da CNV dentro das organizações, Rosenberg (2006) lista quatro componentes que segundo ele são essenciais para o desenvolvimento desta ferramenta: observação, sentimento, necessidade e pedido.

Neste sentido, Monteiro (2020) exemplifica: o primeiro componente precisa ser visto de uma forma apenas observatória e não de avaliação, pois assim, evita generalizar o todo, evitando julgamentos. O segundo é o sentimento, aqui é preciso se conhecer, saber ouvir a si mesmo, para que as palavras ditas não sejam mal interpretadas por terceiros. Autoavaliar-se é antes de tudo saber o que se passa dentro de si. A necessidade, que envolve sentimentos, pois eles é que darão as instruções de qual necessidade está por trás desses sentimentos. E se mesmo falando e expressando os sentimentos não foi possível atender às necessidades, então passa-se para o último componente, que é o pedido. Essa é uma forma de mostrar como a linguagem assertiva dentro do trabalho é capaz de atender as necessidades nas relações interpessoais, pois o seu uso de forma adequada é capaz de gerar resultados positivos.

Por isso é tão importante entender esses componentes, pois o uso dele através da ferramenta da CNV mostra o quanto pode ser benéfico para a harmonia dentro do ambiente de trabalho.

Vale reforçar que a CNV é uma ferramenta utilizada não para mudar as pessoas, muito menos manipulá-las, mas como uma fórmula de estímulo para garantir que a organização tenha pessoas mais gentis e empáticas (ROSENBERG, 2006).

Ademais, o uso da ferramenta CNV dentro das organizações é essencial a partir do momento que entende-se que o ato de se comunicar é um processo contínuo entre indivíduos no seu ambiente corporativo e se houver falhas nesse processo de comunicação pode haver desordem causando desmotivação e insatisfação na comunicação.

2.4 MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO

A motivação no ambiente de trabalho é um processo que enriquece o meio que se convive, pois a partir do momento que se percebe valorizado, o trabalhador se sente mais

motivado e satisfeito. Assim, como destaca (BICHETT, 2021, p.150), “é possível manter as pessoas motivadas quando se tem conhecimento de suas necessidades, proporcionando fatores de satisfação das mesmas, ao passo que o desconhecimento de tais aspectos pode contribuir para a desmotivação dos servidores”.

Ainda sobre motivação, segundo (ROBBINS, 2005, p.132), “a motivação é concebida como parte integrante do processo administrativo, sendo considerada uma condição fundamental e indispensável para o alcance dos objetivos do trabalho e das organizações.” Em síntese, a importância de manter os trabalhadores envolvidos nos processos do ambiente de trabalho, resulta conseqüentemente em uma cooperação daqueles que se sentem motivados e também satisfeitos com os processos internos.

Assim como a motivação é um processo que integra um ambiente de trabalho, a satisfação nesse ambiente é relevante a partir do momento que este indivíduo se sente realizado nesse meio. Assim como frisa Barbosa e Viapiana (2014, p.193 *apud* MOTA, 2022, p. 6), “a satisfação é uma reação afetiva, um estado emocional, o qual é resultado da autorrealização do ser humano, pelo próprio trabalho realizado ou facilitado na realização dos seus valores [...]”.

Em concordância com os autores anteriores, para Martínez, Paraguay e Latorre (2004), as emoções adquiridas ao longo do trabalho, acabam afetando o modo de agir de cada indivíduo, o mesmo reage conforme situações que lhe são expostas. Porém, contrariamente ao que pensam, quando o indivíduo não se encontra satisfeito, não significa que esteja insatisfeito, pois os elementos que conduzem à satisfação são diversos dos elementos da insatisfação no trabalho (ROBBINS, 2005).

Ainda para o autor, mesmo que a satisfação esteja ligada à atitude e não diretamente ao comportamento dentro do ambiente de trabalho, o autor considera que esse fator é de grande relevância podendo determinar a variável dependente que há nesse ambiente de trabalho, ou seja, medir o efeito ou resultado desse processo (ROBBINS, 2005).

Dessa forma, a motivação e satisfação dos funcionários dentro da organização pública ou privada, são fatores potenciais para o alcance de metas e resultados dos processos internos, tendo em mente a busca da compatibilidade entre os objetivos pessoais e organizacionais.

2.5 RELAÇÕES INTERPESSOAIS

As relações interpessoais para Fernandes *et al.* (2015) são práticas, experiências e acontecimentos feitos entre pessoas que podem está direcionadas a vários tipos de movimentos a fim abranger o relacionamento profissional entre si. Desse modo o relacionamento existente dentro de uma organização pública deve ser de acordo com objetivo que a mesma quer alcançar, pois segundo Ticom (2019), é nesse espaço que os relacionamentos são estreitados e amadurecidos através das mensagens feitas e recebidas dentro do meio corporativo.

Corroborando a mesma ideia, Gil (2001) afirma que as relações interpessoais dentro de uma organização pública são fundamentais para o bom funcionamento do ambiente interno. Os colaboradores devem aprender a comunicar de forma eficiente, isso afeta diretamente o desenvolvimento de tarefas, projetos e a satisfação do público que a organização serve. Isso também tem a ver como o poder está inserido dentro desse meio.

Para Huizinga (1980), dentro de uma organização todos têm poder, independente de sua função, de algum modo essa pessoa pode exercer seu poder, sua influência sob outra pessoa. Há organizações as quais passam por conflitos internos de poder. Daí onde surgem os “jogos de poder”.

Por isso é tão importante entender como o poder também está relacionado diretamente com quem tem autoridade, não somente quem está no topo da hierarquia, através da comunicação nas relações interpessoais que podem levar a conflitos e gerar mal entendidos capazes de influenciar negativamente toda uma organização, por isso a comunicação organizacional é imprescindível.

2.6 ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

De acordo com Voltz (2022, p. 3), “as organizações podem ser consideradas como um conjunto de recursos e pessoas que desenvolvem ações coordenadas e trocam conhecimentos através de interações recíprocas”. Para Silva (2007), as organizações devem estar em harmonia para que haja uma troca de informações capazes de gerar resultados para toda a instituição. Desse modo, como já falado anteriormente, o uso do poder nas relações interpessoais usado adequadamente podem trazer resultados positivos para a organização.

Para Paludo (2015 p. 356), “uma organização pública existe para prestar serviços públicos; para servir a sociedade – por isso deve se pautar por resultados que atendam às necessidades e aos anseios do usuário-cidadão”. Tudo que uma organização faz dentro do seu

ambiente de trabalho é em favor da sociedade, é em prol do funcionamento do coletivo que necessita de ajuda.

É possível analisar através de Silva (2001) que dentro de uma organização o respeito é primordial, ainda mais quando se fala hierarquicamente. Faz-se necessário entender como ela é estabelecida mesmo que haja conceitos diferentes, pois pode variar por conta da cultura e do local que seja estabelecida, ainda mais quando se fala da liderança que comanda os processos decisórios do ambiente interno.

Há líderes que ocupam um cargo de chefia e esta liderança precisa necessariamente ter uma boa comunicação e confiança com seus parceiros e também entre os chefes e subordinados, Paes (2021). Neste sentido, Bennis destaca:

Os líderes são importantes por três motivos: em primeiro lugar, eles são responsáveis pela eficácia das organizações. O sucesso ou fracasso de qualquer organização. Em segundo, as adversidades que encontramos pelo caminho às vezes nos deixam sem rumo, então buscamos nos líderes um caminho, um porto seguro. E em terceiro lugar, o líder é aquele que conhece o problema, mas não se prende ao contexto, seja ele por conta dos cenários administrativos voláteis ou fusões e aquisições ou ainda por fatores demográficos (BENNIS, 1996, p. 22).

Observa-se que o líder tem uma parte primordial na confecção dessas relações, dentre as inúmeras formas de um líder saber exercer boa influência está sua capacidade de reconhecer as atribuições dos seus liderados. O líder é de uma grande notabilidade dentro de uma organização, pois ele é a chave central de um bom funcionamento dela.

Podemos então verificar que o chefe é o “cabeça” da organização. O chefe é o responsável por motivar os seus liderados, pois motivados, estes buscarão realizar as suas devidas funções com maior eficácia. Além disto, o sentimento de valorização dos funcionários, de suas relações interpessoais resultará também num maior comprometimento deles na organização, bem como produzirá nos subordinados um maior apreço e respeito pelos seus líderes.

Sendo assim, verifica-se que a forma como o líder conduz seus subordinados baseia-se na capacidade deste de gerir pessoas. Parafraseando Gramigna (2007, p. 11), gerir pessoas dentro de uma organização faz todo diferencial para um melhor resultado, já que os ganhos seriam positivos tanto para o chefe como também para os seus subordinados, além é claro de conseguir diminuir o número de conflitos e melhorar a comunicação nas relações interpessoais dos indivíduos que fazem partedesta organização.

Com isso podemos verificar que, mesmo que exista uma relação de poder dentro

desta empresa, é necessário que cada um saiba o papel que exerce para que assim haja respeito, ordem e eficácia dentro desta organização.

3 METODOLOGIA

Para entender a metodologia utilizada, é preciso antes analisar o seu conceito, pois a partir dele é possível desenvolver o estudo proposto. A metodologia é uma forma de mostrar o caminho a seguir, é o uso da ferramenta que se precisa para construir um instrumento, explorando as diferentes maneiras de conduzir pesquisas científicas. (DEMO, 1985)

Segundo o autor, é através da metodologia que se dá um direcionamento à pesquisa, que tipo de método se deve usar para atingir o resultado desejável, através da prática aplicada.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

Este trabalho tem como finalidade a realização de estudo de campo de forma exploratória. Para (BONIN, p. 39, 2011), “a forma exploratória de modo simplificado, implica em movimento de aproximação ao fenômeno concreto a ser investigado buscando perceber seus contornos, suas especificidades, suas singularidades”. Assim, uma pesquisa de campo a fim de compreender mais de perto o assunto abordado.

A pesquisa exploratória foi escolhida com o objetivo de compreender como a comunicação interna influencia as relações interpessoais no ambiente estudado e buscou-se entender esse processo. O questionário foi aplicado entre os funcionários de diferentes cargos, seguindo a lógica hierárquica.

Esta pesquisa se caracterizou como abordagem qualitativa e quantitativa. Segundo Knechtel (2014, p. 106), a pesquisa quali-quantitativa “[...] interpreta as informações quantitativas por meio de símbolos numéricos e os dados qualitativos mediante a observação, a interação participativa e a interpretação do discurso dos sujeitos (semântica)”. Assim, ao usar esse método misto de duas abordagens, foi possível uma compreensão mais detalhada dos dados obtidos.

Para a coleta das informações junto aos participantes da pesquisa foi utilizado um questionário semiestruturado, ou seja, aquele que consiste em um roteiro com questões que foram perguntadas aos respondentes podendo, a depender da situação e do contexto, surgirem novos questionamentos não previstos no instrumento inicial.

A pesquisa foi baseada em um estudo de caso. Para (YIN, 2010, p. 39), “o estudo de caso é uma investigação empírica que analisa um fenômeno contemporâneo (o caso) em profundidade e em seu contexto de mundo real [...]”, ou seja, uma forma mais detalhada de mostrar a realidade do ambiente analisado.

Adotando os métodos de pesquisa e abordagem descritos acima, o intuito da pesquisa foi detalhar os dados levantados após estudos de uma Secretaria Municipal de Saúde de Sergipe.

3.2 CAMPO E SUJEITOS DA PESQUISA

O campo usado para a pesquisa foi uma Secretaria Municipal de Saúde de Sergipe, criada pela Lei Municipal de 2017 que segundo Art. 91 do Projeto de Lei Complementar Nº 69/2022 tem como competência:

Prestar apoio e assistência direta e imediata ao Chefe do Poder Executivo na área de políticas públicas do Governo Municipal referente à saúde; gerenciar o Sistema Único de Saúde, em âmbito municipal; planejar, formular, supervisionar e executar políticas de saúde pública; desempenhar atividades médicas e odontológicas; coordenar os serviços das vigilâncias em saúde do trabalhador, sanitária, ambiental e epidemiológica; promover o fornecimento gratuito de medicamentos básicos, através da rede pública de saúde e/ou programa legalmente instituído; realizar pesquisas médico- sanitárias; executar outras atividades correlatas ou do âmbito de sua competência, e as que lhe forem regularmente conferidas ou determinadas. (SERGIPE, 2017 p. 46).

Os respondentes foram os indivíduos que fazem parte das diretorias, coordenações e suas subdivisões, contendo nesta rede quatro diretorias, vinte e cinco coordenações. Além dessa estrutura, também tem os cinco apoios que fazem o contato entre o ambiente interno e externo, em detalhe é o contato entre secretaria e as macroáreas que abrangem as vinte e cinco UBS (Unidade Básica de Saúde) estas unidades são responsáveis pelos atendimentos de toda a população de São Cristóvão. Os questionários foram aplicados no período entre março e abril, totalizando 30 respondentes.

3.3 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

A coleta de dados se deu, a princípio, através de um questionário com 10 perguntas abertas sobre a comunicação interna nas organizações, a comunicação interpessoal no

ambiente corporativo, clareza na comunicação e a satisfação através das relações interpessoais. Para Hill (1998, p 17), as perguntas abertas “requerem de uma resposta construída e escrita pelo respondente, ou seja, a pessoa responde com suas próprias palavras”, ou seja, na elaboração buscar entender através dessas perguntas o ponto de vista dos respondentes referente à comunicação organizacional, comunicação interna, comunicação assertiva e não violenta, as relações interpessoais, bem como a comunicação dentro de uma organização pública.

O questionário foi encaminhado pela plataforma *Google Forms* para 30 funcionários, obtendo 30 respostas. Ao analisar os dados colhidos, achou-se necessário aplicar um novo questionário, através de 8 perguntas fechadas, pois surgiram novos questionamentos a partir das respostas dos funcionários (a) ao primeiro questionário aplicado.

Neste segundo questionário de perguntas fechadas, foram perguntadas aos respondentes, o perfil socioeconômico, pois através das respostas isso possibilitaria identificar se os perfis de algum modo resultam em decisões dentro desse ambiente. Ainda para Hill (1998, p 18), “no caso das perguntas fechadas o respondente tem de escolher entre respostas alternativas escritas pelo autor”, sendo elas mais diretas, para que obtivessem respostas mais sólidas para a compreensão dos resultados.

Após a coleta dos dados feita pelos dois questionários, foi possível identificar os resultados para análise. Além dos questionários enviados, também se utilizou o estudo de campo, que nada mais é que um diário de campo que dá a possibilidade de escrever sobre o dia a dia daquele ambiente trazendo reflexões e possíveis experiências futuras para estudos e análises, como explica Kroeff, Gavillon e Ramm (2020, p.2-7 *apud* SANTOS, 2022).

O instrumento utilizado para a coleta de dados qualitativos e quantitativos foram os questionários que constam no apêndice, que contou com perguntas abertas e fechadas, dando a oportunidade dos respondentes emitirem sua opinião de forma escrita e através de marcações.

Antes de ser lançado o questionário via *Google Forms* para os profissionais responderem, foi preciso passar por uma validação junto à coordenação Educação Permanente, que é uma parte da Secretaria que fica responsável pelos trâmites desse tipo de pesquisa.

Após a liberação, e dos questionários respondidos, foi feita a análise das respostas conforme os objetivos específicos desta pesquisa como mostram no quadro abaixo:

Quadro 1: Análise conforme objetivos

Objetivos da pesquisa	Instrumento usados para pesquisa	Técnicas de análise
Descrever o funcionamento do processo de comunicação interna da secretaria	Questionário	Interpretação qualitativa e quantitativa
Analisar a comunicação interna a partir dos colaboradores que atuam nesta secretaria	Questionário	Interpretação qualitativa e quantitativa
Identificar a partir da comunicação interna os fatores no ambiente de trabalho que interferem nas relações interpessoais	Questionário	Interpretação qualitativa e quantitativa

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Como descrito no quadro 1, tem como objetivo especificar como a análise foi feita através dos objetivos específicos e como essa técnica de análise resultou para a obtenção dos dados.

4 ANÁLISE DE DADOS

Esta seção mostra a parte do resultado da análise de dados feita através dos questionários enviados aos respondentes pela plataforma *Google Forms* usando uma abordagem mista quali-quantitativa. O primeiro questionário de perguntas abertas foi enviado no mês de março no período de 15 dias para obtenção das respostas. Ao analisar o primeiro questionário achou-se necessário enviar um segundo, já que houve demissões e admissões de novos funcionários, desse modo para que os resultados tivessem veracidade. No mês de abril foi encaminhado o segundo questionário com um período de uma semana para resposta, mas agora com perguntas fechadas direcionadas aos mesmos funcionários (a) e para possíveis novos, a fim de obter um resultado mais detalhado.

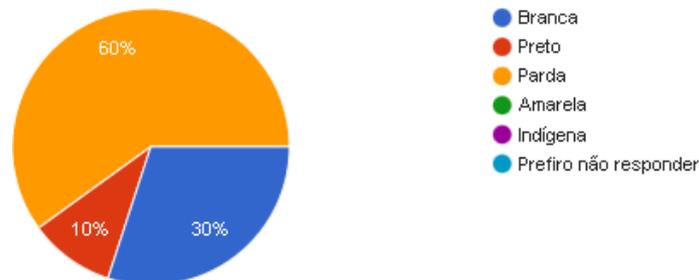
Em seguida, mostra-se o perfil dos respondentes, além das opiniões dos colaboradores referentes aos principais temas, como a comunicação interna nas organizações, a comunicação interpessoal no ambiente corporativo, clarezas na comunicação e a satisfação através das relações interpessoais.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Ao analisar o perfil dos respondentes, foi analisada a situação socioeconômica dos mesmos. Este tipo de análise se deu por meio de perguntas como a raça e se de algum modo isso interfere no ambiente de trabalho, o gênero para identificar o quantitativo, o tempo de serviço, bem como a questão de satisfação ou não.

Segundo o primeiro gráfico, identificou-se que mais de 60% dos respondentes são pessoas pardas, o que corresponde a 18 respostas, seguida de 30% de pessoas brancas sendo 9 respostas e por último 10% são considerados pretos que somam 3 pessoas.

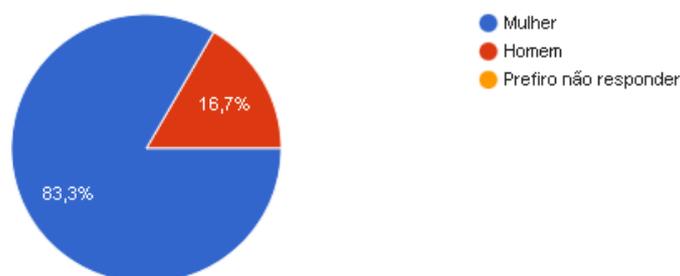
Gráfico 1: Perfil dos respondentes



Fonte: Google Forms (2023)

Em seguida, foi identificado o gênero dos participantes, os resultados obtidos foram que 83,3% dos respondentes são mulheres que correspondem a 25 respostas enquanto 16,7% são homens que resultam em 5 respostas.

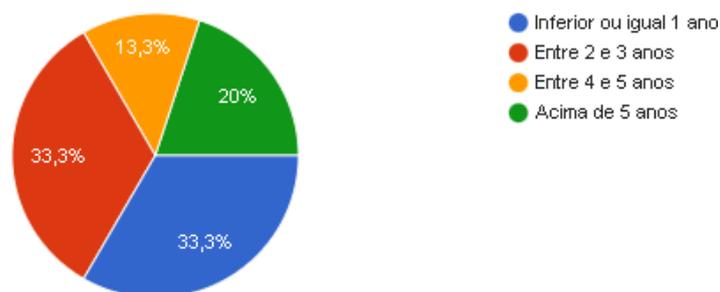
Gráfico 2: Gênero dos respondentes



Fonte: Google Forms (2023)

Posteriormente foi questionado o tempo de serviço dos respondentes, 33,3 responderam que estão a menos ou igual a um ano, assim como entre dois e três anos que corresponde 10 respostas de cada, 20% responderam que estão há mais de 5 anos, ou seja, 6 pessoas, assim como 13,3% disseram que estão entre quatro e cinco ano, correspondente a 4 pessoas.

Gráfico 3: Tempo de serviço dos respondentes



Fonte: Google Forms (2023)

A seguir o resultado do questionário feito aos colaboradores, sobre os principais fatores que influenciam na comunicação interpessoal dentro do ambiente desta secretaria, na percepção dos mesmos.

4.2 PERSPECTIVA DOS RESPONDENTES SOBRE O FUNCIONAMENTO DO PROCESSO DA COMUNICAÇÃO INTERNA

O primeiro objetivo específico desta pesquisa foi descrever o funcionamento do processo da comunicação interna da secretaria, assim, as primeiras perguntas feitas no primeiro formulário consistiam sobre questões da comunicação dentro do ambiente de trabalho, ao analisar o primeiro formulário, que consistia em respostas abertas, referente às perspectivas dos colaboradores sobre a comunicação interna de forma clara e objetiva, observou-se que era necessário fazer um novo questionário, com perguntas fechadas para da veracidade das respostas, já que houve demissões e admissões de funcionários durante aplicação do questionário..

As primeiras perguntas foram sobre se a comunicação interna era clara e objetiva nas suas relações interpessoais. A grande maioria dos respondentes disse que não há uma clareza na comunicação, e de acordo com o trabalho de Reis (2021), já mencionado durante esta pesquisa, a comunicação interna entre os funcionários da organização precisa

estar estruturada de um modo que esta ferramenta se torne o meio mais eficiente de se comunicar entre os colaboradores.

Ao analisar as respostas dos funcionários (a) referentes à comunicação interna, algumas se destacaram por repetição.

Para o funcionário 12: “vejo a comunicação dentro da secretaria realizada de forma a partir de afinidade”. Para este colaborador não existe um meio de comunicação horizontal, no qual o repasse siga uma lógica hierárquica, de forma que as informações chegam por afinidades, ou muitas vezes, nem surgem. Pois, conforme trabalho de Silva (2022), as organizações são divididas em horizontal e vertical a fim de compreender a forma hierárquica estabelecida dentro da mesma e através dessa divisão interpretar a relação de comunicação existente nela.

Para o funcionário 12: "fragilizada", para este funcionário o meio de comunicação ofertada segue sendo deficitário, pois para ele não ocorre da forma que deveria ser para eles a forma horizontal, como citado antes.

Para o funcionário 19: “acredito que alguns setores poderiam tornar mais transparentes seus processos de trabalho.” Ao destacar que não há uma clareza no processo de trabalho por não repassarem as informações que deveriam, se tornando um meio inacessível por não haver a transparência de uma comunicação clara nos repasses de informações dentro dos setores, confirma-se que há falha no processo de comunicação interpessoal.

Ao ser mencionado durante a pesquisa as etapas da comunicação que ajudam no processo de trabalho dentro do ambiente interno, Jakobson (2010) menciona sobre essas etapas no processo de comunicação que toda organização precisa ter, como a comunicação interpessoal que precisa ser eficiente, para o autor, essas são as etapas: emissor, codificação, mensagem, receptor, decodificação, ruído e *feedback*, com base na teoria desse autor, seguindo essas etapas, a metodologia aplicada trará resultados significativos.

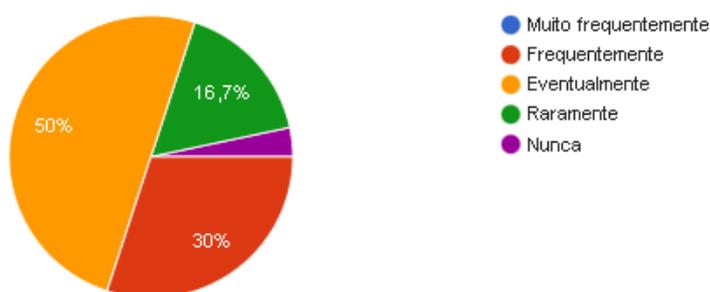
Vale ressaltar que assim como Silva (2018, p. 164), mencionado anteriormente nesta pesquisa, para o autor é essencial que exista uma boa comunicação entre os profissionais, pois é a partir dela que há uma continuidade no processo de trabalho dentro desse ambiente. Sem esse tipo de clareza, não pode haver um bom funcionamento nas

relações interpessoais.

Ao buscar analisar a veracidade e concretude das primeiras respostas dos colaboradores sobre as perspectivas do processo de comunicação interna sob o olhar dos respondentes, segundo o formulário de perguntas fechadas, temos:

Para 50% dos respondentes, eventualmente existe uma clareza no repasse de informações na comunicação interna dentro desse ambiente de trabalho, seguido de 30% frequentemente e 16,7% raramente, conforme mostra o gráfico abaixo 4.

Gráfico 4: Há uma clareza no repasse de informações?



Fonte: Google Forms (2023)

Conforme as informações do gráfico 4, de maneira eventual, dentro dessa organização, há a transferência de informações. É possível encontrar pontos a serem aprimorados no resultado final.

Para Pontes (2006, p, 2), “por meio da comunicação interna, torna-se possível estabelecer canais que possibilitem o relacionamento ágil e transparente da direção da organização com o seu público interno e entre os próprios elementos que integram este público”. Com isso, sendo o meio mais eficiente para a resultabilidade no funcionamento do processo de comunicação interpessoal.

Nota-se a partir das respostas dos colaboradores que o funcionamento do processo de comunicação neste ambiente de trabalho está deficitário.

4.3 COMUNICAÇÃO COMO FATOR DE MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO

O segundo bloco de perguntas teve como objetivo identificar os fatores que interferem nas relações interpessoais. Em destaque no quadro 2, algumas respostas dos colaboradores e suas percepções, que mais se destacaram entre as respostas referentes aos demais respondentes.

Quadro 2: Avaliação de respostas dos colaboradores

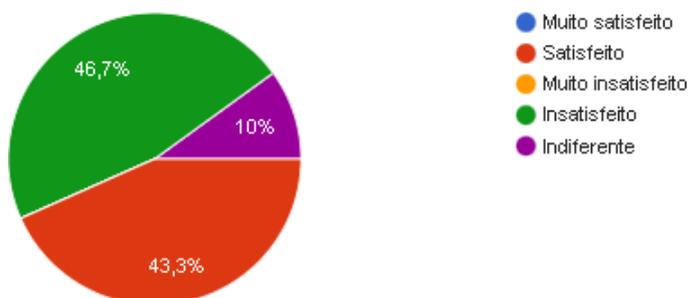
Perguntas	Respostas
A comunicação interna é um fator de motivação e satisfação dos funcionários?	<p>funcionário (a) 7 - “No ambiente em questão, vejo que isso varia conforme o setor, tendo em vista que há ainda muita comunicação paralela, não oficial, que se sobressai às informações oficiais da empresa em determinados contextos. Isso permite o crescimento, em algumas circunstâncias, de um dado mal estar viabilizado por fofocas e informações desencontradas, e mesmo falsas, que se espalham e assumem o papel da verdadeira informação que deveria ser divulgada de forma centralizada. Mas, em outros contextos, os que possuem mais contato com a população, há um incentivo maior a uma comunicação mais transparente e horizontal, que gera maior satisfação de parte dos funcionários.”</p> <p>Funcionário (a) 11 – “Na minha percepção às vezes ocorrem erros de comunicação entre os funcionários, o que pode gerar certo grau de desmotivação entre os mesmos.”</p>
A comunicação interna estimula os colaboradores a participarem, contribuindo com sugestões e críticas?	<p>Funcionário (a) 2 - “Se acontecesse, contribuiria sim.”</p> <p>Funcionário (a) 8 - “Em algumas ocasiões, como dito antes, depende da afinidade dos gestores.”</p>
A comunicação promove a integração entre os setores?	<p>Funcionário (a) 4- “Em alguns casos sim.”</p> <p>Funcionário (a) 5 - “Sim! É essencial para o desenvolvimento e crescimento dos setores e empresas.”</p> <p>Funcionário (a) 7 - “Sim, quando bem aplicada de forma horizontal, o que nem sempre acontece.”</p>

<p style="text-align: center;">Esta secretaria se preocupa em informar os funcionários sobre os acontecimentos da mesma?</p>	<p>Funcionário (a) 7 - “Acho a comunicação um pouco falha quanto a esse quesito. Um pouco morosa.”</p> <p>Funcionário (a) 8 - “Às vezes. Algumas vezes, os funcionários sabem dos acontecimentos a partir de terceiros.”</p> <p>Funcionário (a) 16 - “Geralmente as informações chegam por terceiros, a comunicação precisa ser melhorada.”</p>
---	---

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

A primeira pergunta consistia em saber alguns fatores existentes dentro desse ambiente e então surgiu a motivação e satisfação. Percebe-se que segundo os respondentes, não existe uma comunicação clara, podendo gerar insatisfação e desmotivação entre os colaboradores. Sobre a resposta do funcionário (a) 7 e 11, identifica-se que a comunicação paralela entre os setores é uma das causas da falta de comunicação clara entre os eles, pois os mesmos afirmam que por causa desses ruídos, as informações chegam de forma errônea, gerando insatisfação, como constata no gráfico 5 retirado do segundo questionário, reforçando o que o primeiro questionário abordou.

Gráfico 5: O quanto você está satisfeito com a comunicação interna dentro desta organização?



Fonte: Google Forms (2023)

Ao analisar o gráfico acima, 46,7% dos respondentes se diz insatisfeito, seguido de 43,3% satisfeito e 10% como indiferente referente a atual comunicação interna desta secretaria.

A realização do indivíduo no ambiente de trabalho, está relacionado a como esse trabalhador está satisfeito e motivado nesse processo de comunicação interna, e de como o resultado de seu trabalho pode ser um meio favorável para a concretização dos seus objetivos pessoais e organizacionais, como frisa Barbosa, Viapiana (2014, p.193 *apud* MOTA 2022, p. 6)

Conforme os trabalhos dos autores Martínez, Paraguay e Latorre (2004), as ações dos indivíduos dentro do ambiente de trabalho são consequência das emoções e situações que os mesmos passam durante o processo interno que acaba moldando suas ações e comportamentos no ambiente corporativo, deixando os mesmos satisfeitos e motivados.

No ambiente de trabalho, a motivação é um fator indispensável, pois o processo que permeia esse estímulo ao trabalhador é uma forma de os mesmos se sentirem parte daquele lugar, levando em consideração o conhecimento de suas necessidades que levam a motivação e satisfação dos servidores (BICHETT, 2021, p. 150).

Assim como já citado anteriormente, a relevância de manter os trabalhadores informados sobre os processos internos da organização é indispensável para que os processos de trabalho estejam alinhados, resultando em trabalhadores motivados e satisfeitos capazes de conquistar os objetivos idealizados (ROBBINS, 2005, p.132). A relevância desse processo de motivação é um dos fatores que possibilita o bom funcionamento do processo organizacional.

Referente à segunda pergunta do quadro 2, ao serem questionados sobre a comunicação interna ser uma forma de estímulo entre os colaboradores, a grande maioria respondeu que por ser falha, a comunicação deixa a desejar, como o funcionário (a) 8 destaca: “Em algumas ocasiões, como dito antes, depende da afinidade dos gestores.” A fala do colaborador em destaque, reafirma o que os funcionários (as) 7 e 11 evidenciam na primeira pergunta. A forma como se é passado as informações é importante. Dado isso, em seus estudos o psicólogo e escritor Rosenberg (2006) destaca que a ferramenta CNV é essencial.

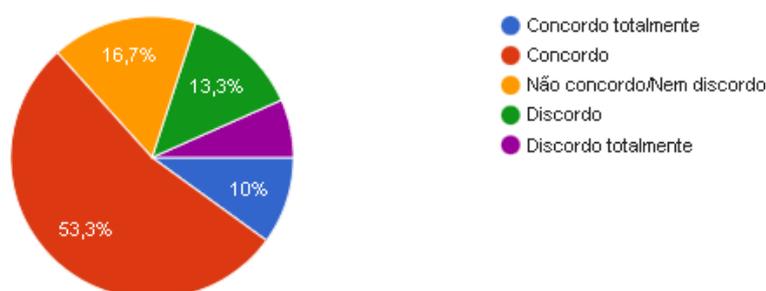
pois a mesma ela estimula da forma mais prática e leve a comunicação eficiente ocasionando o entendimento das informações passadas.

O processo de comunicação acontece, segundo eles, por afinidade, gerando desestímulo para a participação dos mesmos nas decisões cotidianas que acontecem dentro da organização. Dessa forma, como a comunicação se trata de um processo demorado, ela acaba tornando o funcionamento mais lento. Nos trabalhos de Alves (2003), a autora ressalta que é necessário o estímulo à comunicação, provocando de uma forma significativa um bom diálogo.

Sobre o processo de integração entre os setores, através da comunicação, grande parte respondeu que funcionaria se existissem dentro desse ambiente, por ser uma forma de promover a relação interpessoal que é um facilitador de processo. Para o funcionário (a) 4 “alguns casos acontece a integração”, tal qual o funcionário (a) 8 diz que este processo é essencial dentro das empresas. Novamente em evidência, a forma de trabalho horizontal é mencionada pelo funcionário (a) 7, pois dessa forma eles têm mais autonomia na tomada de decisões. Assim como afirmou Alves (2003) durante essa pesquisa, sobre as relações interpessoais serem o meio mais viável em obter resultados satisfatórios.

Ao serem questionados sobre como a secretaria repassava as informações, alguns respondentes disseram que as informações recebidas são por meio de terceiros, outros respondentes disseram que a secretaria segue uma hierarquia, como mostra no gráfico abaixo:

Gráfico 6: A comunicação interpessoal dentro deste ambiente é praticada de forma hierárquica?



Fonte: *Google Forms (2023)*

53,3% dos respondentes concordam que a secretaria repassa as informações de forma hierárquica, 16,7% não concorda e nem discorda, seguidamente 13,3% discorda e 10% concorda totalmente.

No questionário enviado de perguntas abertas, em suas respostas, alguns colaboradores responderam, dentre eles os funcionários (as) 7, 8 e 16 respectivamente disseram “acho a comunicação um pouco falha quanto a esse quesito”, “às vezes, os funcionários sabem dos acontecimentos por terceiros”, “geralmente as informações chegam por terceiros, a comunicação precisa ser melhorada”, a cada resposta é possível ver que alguns colaboradores pensam da mesma forma, outros discordam em determinado período.

Ao analisar a comunicação interna a partir dos colaboradores, percebe-se que ao fazer a comparação entre o questionário aberto e fechado, pode-se perceber que algumas pessoas disseram que a forma que as informações passadas por terceiros dificultava a comunicação hierarquizada, quando se analisa o gráfico das respostas fechadas, os colaboradores disseram que as informações são passadas de forma hierárquica. Analisando os dois questionários, pelo período de tempo que ambos foram lançados, é possível que a saída e entrada de novos funcionários nesta empresa pode ter ocorrido essa margem de diferença de opiniões sobre a pergunta do gráfico 6.

Dessa forma, assim como Gil (2001) destaca em seus trabalhos sobre a importância das informações serem passadas corretamente entre os colaboradores de forma eficiente. Esse teórico ressalta que o repasse inadequado de informações acaba afetando diretamente o progresso dessa organização, ele ainda enfatiza que o modo que se desenvolvem as informações internamente é o reflexo da satisfação do público externo, já que a mesma trabalha em prol dos benefícios à saúde.

Diante das respostas recebidas dos funcionários, e o estudo do referencial teórico, percebe-se que a comunicação interpessoal desta secretaria para a grande maioria dos funcionários está deficitária.

5 CONCLUSÃO

Em vista dos argumentos apresentados, e o propósito de compreender a forma que a comunicação interna influencia as relações interpessoais em uma Secretaria Municipal de Saúde de Sergipe, a presente pesquisa foi motivada pelo fácil acesso à organização, uma vez que a autora faz parte do grupo corporativo da mesma. Através dos questionários respondidos pelos colaboradores, foi possível compreender por meio de suas percepções como a comunicação interna influencia as relações interpessoais desta secretaria.

Sobre o funcionamento do processo de comunicação interna na secretaria em questão, nota-se que segundo os funcionários a comunicação interna tem sido falha, de modo que para eles esse processo está sendo deficitário, pois as informações não têm sido repassadas com clareza, e por não haver transparência nesses repasses acaba afetando as relações nesse ambiente, gerando desconfortos e ruídos.

Ao analisar a comunicação interna a partir dos colaboradores, através do primeiro questionário, identificou-se que para os funcionários as informações passadas por terceiros dificultavam a comunicação e o fluxo hierárquico. Quando analisado o segundo questionário, nota-se que as respostas divergem com o primeiro, pois segundo os funcionários, as informações são comunicadas seguindo a ordem hierárquica.

Portanto, examinando os dois questionários, foi possível perceber que essa divergência de informações, se deveu a saída e entrada de novos funcionários durante a aplicação dos dois questionários. Dessa forma, mesmo com a margem de diferença entre as informações, considerando o que foi obtido de informações, percebe-se que a comunicação interna é um fator que precisa ser melhorado nesse ambiente.

Acerca dos fatores no ambiente de trabalho que interferem nas relações interpessoais, a motivação e satisfação surgiram como uma das principais questões. Segundo os colaboradores, por conta da falta de comunicação, conseqüentemente eles acabam se sentindo desmotivados e insatisfeitos. Por diversas vezes surgiu ao longo das respostas à insatisfação com a comunicação interna.

Através da análise dos questionários, pode-se compreender a forma que a comunicação interna influencia as relações interpessoais. Constata-se o motivo do descontentamento que os funcionários têm sobre a forma que a comunicação interna é feita. Em vista disso, a comunicação interna influencia positiva ou negativamente, pela maneira que se é transmitida a mensagem através das relações interpessoais nesta organização.

Quando se trata das limitações encontradas durante a pesquisa, uma delas foi a demora para os colaboradores responderem devido à demanda dos mesmos. É relevante mencionar que os questionários foram respondidos anonimamente, impossibilitando a pesquisadora saber quem respondeu. A escolha de enviar os questionários em anônimo foi solicitada pelos próprios funcionários, pois os eles apontaram que se sentiriam mais confortáveis em escrever suas opiniões sem serem expostos, dessa forma, a pesquisadora não pôde ter acesso aos nomes dos funcionários que responderam posto isso, que a mesma também faz parte do grupo corporativo. Diante disso, essa preocupação dos funcionários limitou a estratégia de tirar possíveis dúvidas que surgiram ao longo da pesquisa restringindo somente as respostas dos questionários.

Constata-se através das respostas dos funcionários (a) pelos questionários aplicados, que a instituição, a priori, precisa utilizar a seu favor uma das principais ferramentas para obter êxito, a comunicação interna, usando a mesma de forma mais clara para que os funcionários possam se sentir pertencentes e ouvintes desse espaço.

REFERÊNCIAS

ALVES, Márcia Oliveira. As relações humanas no trabalho. **Revista Estudos**, v. 7, n. 7, p. 17-32, 2003. Acesso em: 07 set. 2022.

ARCENIO PINHEIRO GOMES, A.; LUIZ GONÇALVES QUELHAS, O. MOTIVAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NO SERVIÇO PÚBLICO Um Estudo de Caso sob Dois Ângulos Teóricos. **Revista Eletrônica de Administração**, [S. l.], v. 9, n. 5, 2013. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/read/article/view/42647>. Acesso em: 19 jun. 2023.

ÁVILA, Rafael. Significados dos componentes. 2015. Organograma. Acesso em: 28 mar. 2022.

BICHETT, Miria; VARGAS, Sandra Martins Lohn. Fatores influenciadores na satisfação e motivação ao trabalho no setor público municipal. **Desafio Online**, v. 9, n. 1, 2021.

BOAS, Flávia da Rocha Vilas. **A comunicação interna e a cultura organizacional: o impacto nas relações interpessoais, na satisfação no trabalho e nos fluxos internos de informação**. 2021. Tese de Doutorado. Acesso em: 10 out. 2022.

BONIN, J. A. **Pesquisa exploratória**. Separata de: MALDONADO, A. E *et al.* Metodologias de Pesquisa em Comunicação. 2ª. ed. Porto Alegre: Meridional, 2011. cap. Revisitando os bastidores da pesquisa: Práticas metodológicas na construção de um projeto de investigação, p. 19-41. Acesso em: 10 set. 2022.

BENNIS, W. **A formação do líder**. São Paulo: Atlas, 1996. Acesso em: 28 mar. 2022.

BRAGA, Vanessa de Souza Fraga UMINHO-. Organizações públicas e comunicação não violenta junto aos stakeholders internos. In: **IX Congresso da Associação Portuguesa de Ciência Política**. 2018. Acesso em: 10 out. 2022.

BRANDÃO, Nuno Goulart. **A comunicação interna estratégica como reforço da valorização das pessoas e seus níveis de engagement nas organizações**. Media and Journalism, v. 18, n. 33, p. 91-102, 2018. Acesso em: 04 set. 2022.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2002. Acesso em: 07 set. 2022.

DA SILVA, Nilza Costa. **O papel da comunicação interna na melhoria dos processos de gestão e relações interpessoais: estudo aplicado às instituições de ensino da Rede Federal do Brasil**. 2018. Tese de Doutorado. Instituto Politecnico de Santarem (Portugal). Acesso em: 07 out. 2022.

D'ANSEMBOURG, Thomas. **Como se relacionar bem usando a Comunicação Não Violenta**. 1.ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2018. Acesso em: 07 set. 2022.

DEMO, Pedro. Introdução da metodologia. **São Paulo: Atlas**, 1985. Acesso em 18 maio. 2023

FERNANDES, H. N., THOFEHRN, M. B., Porto, A. R., AMESTOY, S. C., JACONDINO, M. B., & SOARES, M. R. (2015). **Relacionamento interpessoal no trabalho da equipe multiprofissional de uma unidade de saúde da família**. Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online, 7(1), 1915-1926. Acesso em: 07 set. 2022..

GENEROSO, Isaura Mourão; BALDISSERA, Rudimar. **Comunicação Organizacional como saber-prática discursiva e a influência dos Estudos Organizacionais em sua conformação**. In: **E-Compós**. 2021. Acesso em: 22 ago. 2022.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001. Acesso em: 10 maio. 2023.

GRAMIGNA, Maria Rita. **Modelo de competências e gestão dos talentos**. 2º ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. Acesso em: 20 maio. 2022.

HILL, Manuela Magalhães; HILL, Andrew. **A construção de um questionário**. 1998. Acesso em: 25 maio. 2022.

JAKOBSON, Roman. **Linguística e comunicação**. Tradução de Izidoro Blikstein e José Paulo Paes. 22.ed. São Paulo: Cultrix, 2010. Acesso em: 06 ago. 2022.

KNECHTEL, M. R. **Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada**. Curitiba, PR: Intersaberes, 2014. Acesso em: 21 jun. 2023.

KROEFF, Renata Fischer da Silveira; GAVILLON, Póti Quartiero; RAMM, Laís Vargas, Diário de Campo e a Relação do (a) Pesquisador (a) com o campo-Tema na pesquisa - Intervenção. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 20, n 2p. 464-480, 2020. Acesso em: 19 maio. 2023.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 2ª ed. São Paulo: Summus, 2002. Acesso em: 06 ago. 2022.

LISPECTOR, C. Um sopro de vida. 1ª ed.. Rocco. 16 de outubro de 2020.

MARTÍNEZ, Maria C.; PARAGUAY, Ana I. B. B.; LATORRE, Maria do R. D. de O. Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. *Revista de Saúde Pública*, v. 38, n. 1, p. 34-79, 2004.

MAXIMIANO, A. C. A. Introdução à administração. 7ª Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MEDEIROS, Rildeniro. **A comunicação interna numa organização pública**. 2006. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Acesso em: 06 jun. 2022.

MONTEIRO, Luana Silva *et al.* **A importância da comunicação não violenta (CNV) nas organizações públicas**. *Revista Femass*, n. 2, 2020. Acesso em: 03 jun. 2022.

MOTA, Jessica Oliveira *et al.* A satisfação no ambiente de trabalho e sua influência na qualidade de atendimento ao cliente. **Revista Ceuma Perspectivas**, v. 38, n. 2, p. 176-199, 2022.

HUIZINGA, J. **Homo Ludens: o jogo como elemento da cultura**. Tradução de João Paulo Monteiro. São Paulo: Perspectiva, 1980. Acesso em: 12 out. 2022.

OMOTE, Sadao. Comunicação e relações interpessoais. **Educação, Universidade e Pesquisa. Marília: Unesp-Marília-Publicações, São Paulo: Fapesp**, p. 159-161, 2001. Acesso em: 12 out. 2022.

PAES, Alana *et al.* **Liderança**: estilos e influências na produtividade das organizações. Revista Vox Metropolitana, v. 1, n. 4, p. 113-121, 2021. Acesso em: 19 maio. 2022.

PALUDO, V. A. Administração Pública. São Paulo: Elsevier, 2015.

PONTES, chaves de Melo, Vanêssa. Comunicação interna e sua importância nas organizações. **Tecitura**, v. 1, n. 1, 2006. Acesso em: 17 maio. 2023.

RABAÇA, C. A; BARBOSA, G. **Dicionário da Comunicação**. São Paulo: Ática, 1987. Acesso em: 05 out. 2022.

REIS, Kleiton Luiz Nascimento; BALDESSAR, Maria José. **A influência da comunicação interna na inovação nas organizações: uma revisão sistemática integrativa**. *Organicom*, v. 18, n. 37, p. 126-139, 2021. Acesso em: 22 maio. 2022.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROGERS, Carl R. **Tornar-se pessoa**. Tradução Manuel José do Carmo Ferreira e Alvamar Lamparelli. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2001. Acesso em: 03 set. 2022.

ROHOD, Marilda. **A importância de uma boa comunicação interna para a efetividade de processos e procedimentos organizacionais**. 2021. Acesso em: 22 maio. 2022.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Editora Agora, 2006. Acesso em 26 jun. 2022.

SERGIPE. Lei n. 42/2017, de 22 de abril de 2022. **Diário Oficial**, São Cristóvão, 29 de abril de 2022, p. 49. 17 maio. 2023

SHELLES, S. (2018). **A importância da linguagem não-verbal nas relações de liderança nas organizações**. Revista Esfera, 1, 1-8. Retirado: http://fsma.edu.br/esfera/Artigos/Artigo_Suraia.pdf. Acesso em: 22 maio. 2022.

SILVA, Felipe Luiz Gomes *et al.* **A organização e sua estrutura: uma introdução.** 21. Acesso em: 10 jun. 2022.

SILVA, C.S. **O poder nas organizações: um estudo preliminar a partir da percepção dos trabalhadores.** Uberlândia, 2007, p. 47-103. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/17268/1/CFSilvaDISPRT.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2022.

VOLTZ, Juliana Poerschke *et al.* Organizações e poder. **Brazilian Journal of Development**, v. 8, n. 1, p. 5684-5698, 2022. Acesso em: 22 maio. 2022.

YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICE A - PRIMEIRO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES DA SECRETARIA(PERGUNTAS ABERTAS)

Olá, meu nome é Antonia Mayara Nunes Pinto, sou acadêmica de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS) do 8º período. Estou desenvolvendo meu Trabalho de Conclusão de Curso, sendo orientada pelo Prof. Dr. Diego Fiel Santos e o objetivo desta pesquisa é analisar o papel da comunicação interna nas relações interpessoais em uma secretaria municipal de saúde de Sergipe, buscando responder como ocorre este tipo de comunicação dentro de um ambiente público.

Ao responder este formulário você concorda com a seguinte afirmação: “Eu estou ciente das informações descritas acima, concordo em participar da pesquisa e entendo que as informações cedidas por mim são confidenciais, autorizando a sua divulgação no meio científico e acadêmico de forma anônima e global, tendo a minha identidade totalmente preservada. Estou ciente de que sou voluntário e, portanto, não receberei nenhum benefício por participar desta pesquisa, bem como não terei ônus algum”. O questionário leva em média de 10 a 15 minutos.

Perguntas direcionadas aos colaboradores a fim de buscar entender a percepção dos mesmo em relação a comunicação no ambiente de trabalho:

- 1 - Nesta secretaria, a comunicação interna é feita de forma clara e objetiva?
- 2 - A comunicação interna influi sobre os resultados desta secretaria?
- 3 - Como você caracteriza a comunicação interna nas relações interpessoais desta secretaria?
- 4 - A comunicação interna estimula os colaboradores a participarem, contribuindo com sugestões e críticas?
- 5 - A comunicação interna é um fator de motivação e satisfação dos funcionários?
- 6 - A comunicação promove a integração entre os setores desta secretaria?
- 7 - A comunicação é um facilitador nos processos de mudanças?
- 8 - Esta secretaria se preocupa em informar os funcionários sobre fatos, mudanças, acontecimentos da mesma? Como?
- 9 - Você acha que está bem informado a respeito dos acontecimentos desta secretaria?

10 - A comunicação satisfaz suas expectativas quanto às informações recebidas.

APÊNDICE B - SEGUNDO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES DA SECRETARIA(PERGUNTAS FECHADAS)

Olá, meu nome é Antonia Mayara Nunes Pinto, sou acadêmica de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS) do 8º período. Estou desenvolvendo meu Trabalho de Conclusão de Curso, sendo orientada pelo Prof. Dr. Diego Fiel Santos e o objetivo desta pesquisa é analisar o papel da comunicação interna nas relações interpessoais em uma secretaria municipal de saúde de Sergipe, buscando responder como ocorre este tipo de comunicação dentro de um ambiente público.

Ao responder este formulário você concorda com a seguinte afirmação: “Eu estou ciente das informações descritas acima, concordo em participar da pesquisa e entendo que as informações cedidas por mim são confidenciais, autorizando a sua divulgação no meio científico e acadêmico de forma anônima e global, tendo a minha identidade totalmente preservada. Estou ciente de que sou voluntário e, portanto, não receberei nenhum benefício por participar desta pesquisa, bem como não terei ônus algum”. O questionário leva em média de 05 a 10 minutos.

Trata-se de uma pesquisa de opinião pública com participantes não identificados em conformidade com a Resolução Nº 510, DE 7 DE ABRIL DE 2016 do Conselho Nacional de Saúde.

Questionário aplicado aos colaboradores utilizado como apoio ao primeiro:

1 - Tempo de serviço nesta organização:

- Inferior ou igual 1 ano
- Entre 2 e 3 anos
- Entre 4 e 5 anos
- Acima de 5 anos

2 Raça:

- Branca

- Preto
- Parda
- Amarela
- Indígena
- Prefiro não responder

3 - Gênero ao qual se identifica:

- Mulher
- Homem
- Prefiro não responder

4 - A comunicação interna desta organização gera resultados satisfatórios para além do ambiente interno:

- Muito frequentemente
- Frequentemente
- Eventualmente
- Raramente
- Nunca

5 - As metas alcançadas dentro desta organização se faz por conta do comprometimento da interação da comunicação interna entre as pessoas:

- Concordo totalmente
- Concordo
- Não concordo/Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

6 - A comunicação interpessoal dentro deste ambiente são praticadas de forma hierárquica:

- Concordo totalmente
- Concordo

- Não concordo/Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

7 - Há uma clareza no repasse de informações:

- Muito frequentemente
- Frequentemente
- Eventualmente
- Raramente
- Nunca

8 - O quanto você está satisfeito com a comunicação interna dentro desta organização?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente