



# CONED

## IV Congresso Nacional em Educação

### COMUNICAÇÃO INTERNA NO TRABALHO REMOTO

Análise em uma Instituição Federal de Ensino na Pandemia da COVID-19

Willian Rodrigues da Silva

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri  
Diamantina - Brasil  
willian.rodrigues@ufvjm.edu.br

Cinthyia Rocha Tameirão

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri  
Diamantina - Brasil  
cinthya.tameirao@ufvjm.edu.br

#### RESUMO

O presente estudo busca identificar a percepção de trabalhadores quanto à comunicação interna durante a pandemia da COVID-19. Como parte de uma pesquisa sobre comunicação interna em geral, buscou-se compreender como os servidores técnico administrativos de um Instituto Federal de Ensino percebiam a comunicação interna durante a pandemia. Os dados foram obtidos por meio de pesquisa de opinião com 189 respostas de uma população de 620 servidores técnicos administrativos. Os resultados mostram que não há uma maioria expressiva que aponte para a melhoria ou piora na comunicação realizada pela instituição. Por meio de apontamentos de outros estudos, evidencia-se que o resultado pode estar associado ao isolamento das pessoas, gerando menor contato entre colegas de trabalho e maior necessidade de se recorrer aos canais de comunicação formal. Há uma provável redução na comunicação informal e maior utilização dos canais oficiais de comunicação da instituição. Os fatos são novos e o trabalho remoto foi adotado em caráter emergencial, abrindo portas para estudos envolvendo esta modalidade e seus efeitos em diversos campos, inclusive na comunicação organizacional.

**Palavras-chave:** trabalho remoto, COVID-19, comunicação interna, serviço público.

#### INTRODUÇÃO

A comunicação é uma área estudada há muito tempo, haja vista estar presente na vida do ser humano desde a era primitiva. Assim como é importante para o desenvolvimento das pessoas, a comunicação também é uma área primordial no sucesso de qualquer organização, uma vez que possibilita o envolvimento dos colaboradores em prol dos objetivos organizacionais, além de ser um elo com seus clientes ou usuários de serviços. Assim, pensar uma comunicação interna bem trabalhada dentro das organizações, é focar na busca do sucesso institucional e ainda almejar um clima mais harmonioso entre os trabalhadores.

Iniciado o ano de 2020 todo o planeta passa a viver uma nova realidade, sendo necessário se adaptar e conviver por um tempo incerto com a pandemia da COVID-19. Este estado de emergência em saúde pública exigiu o isolamento social, na busca do controle de um vírus causador de uma doença desconhecida e sem vacina, pelo menos até os estudos necessários para a sua criação. Muitas das instituições que conseguiram manter suas atividades durante a pandemia precisaram se adaptar, encontrando no trabalho remoto uma solução temporária, porém com potencial para se tornar uma nova realidade em diversas áreas no pós-pandemia. As instituições públicas, entre elas as de ensino, foram fortemente afetadas pela pandemia tornando-se indispensável essa adaptação.

Assim, diante deste novo cenário surge a necessidade de compreender os efeitos do trabalho remoto durante a pandemia da COVID-19. Este artigo, em especial, tem como objetivo principal discutir a percepção dos colaboradores quanto à comunicação interna da instituição em que trabalham, durante a realidade do trabalho remoto. A pesquisa foi aplicada aos servidores técnicos administrativos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais (IFNMG), trazendo uma amostra dessa percepção em um ambiente de serviço público voltado ao ensino.

No que tange o objetivo principal, o resultado aponta que os respondentes se mostram muito divididos em relação à percepção da comunicação interna da instituição durante a pandemia. Embora a soma dos que responderam que a comunicação interna melhorou ou melhorou muito seja superior (35,3%) às opções neutra (32,2%) e de piora (31,6%), não há diferença expressiva. Através da revisão de literatura, foi possível perceber ainda que o distanciamento dos colegas de trabalho é apontado como um problema no trabalho remoto. Isso pode levar à diminuição da comunicação informal, uma vez que o colega não está ao lado para resolver uma dúvida, por exemplo, levando os trabalhadores a utilizarem mais os canais oficiais da instituição, aumentando a percepção de melhoria da comunicação interna. Alguns servidores podem ser mais afetados pelo distanciamento, enquanto outros podem ter se adaptado melhor ao uso de canais de comunicação formais e limitação da comunicação informal.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

### **COMUNICAÇÃO INTERNA NAS ORGANIZAÇÕES**

A comunicação é um fator primordial para nossa existência e também para as organizações. As organizações são criadas e geridas por pessoas e abrange uma rede de fluxos comunicacionais. A comunicação organizacional é eficaz quando se orienta em prol dos

objetivos organizacionais. A comunicação vai além do que é dito, há também um aspecto subjetivo que está relacionado ao sentimento envolvido. Para além das palavras, as emoções, a situação ou qualquer outra mensagem, seja verbal, escrita ou corporal, são parte do processo de comunicar (MATOS, 2009). Para Applbaum et al. (1973 citado por SHARMA, 2015, p. 27) em qualquer organização, o processo de comunicação interfere em diversas áreas, mas mais do que isso, envolve pessoas, grupos e interesses diversos, reforçando a necessidade de uma comunicação eficaz que alcance a todos.

Dessa forma a comunicação se torna um percurso assertivo quando o objetivo é compreender uma empresa no seu âmbito interno e externo (SOUZA et al., 2009). A relação e interação entre diferentes setores que atuam nas atividades de comunicação são essenciais para firmar um vínculo entre organização e seus públicos (JACOMINI, 2011). Portanto, uma boa comunicação interna refletirá em alinhamento no posicionamento externo da organização.

Por muito tempo a comunicação interna foi tratada como um processo com o objetivo de levar informação e promover a integração dos diferentes segmentos do público interno aos objetivos da organização (CURVELLO, 2012). Porém, para o autor, em tempos mais recentes a comunicação interna pode ser definida “como o conjunto de ações que a organização coordena com o objetivo de ouvir, informar, mobilizar, educar e manter coesão interna em torno de valores que precisam ser reconhecidos e compartilhados por todos.” Essas ações podem colaborar na criação de uma “boa imagem pública” (CURVELLO, 2012, p. 22).

Essencial em qualquer tipo de organização, a comunicação é peça vital também para os institutos acadêmicos (SHARMA, 2015). Quando o assunto é a interação com o público interno, não importa qual veículo se utilize, são necessários “a transparência e o compromisso na comunicação correta e eficiente da instituição pública para com seus servidores”. Agindo dessa forma a instituição terá um importante instrumento de aproximação da relação “órgão/funcionário” (SEVERINO, 2018, p. 61). Para o autor, um bom gestor está sempre em comunicação com seus colaboradores, o que para ele ainda é mais importante em instituições públicas “onde chefes e subordinados, geralmente, são colegas de carreira”.

Assim, nota-se o quão importante é o estudo e desenvolvimento da comunicação interna dentro das organizações, inclusive nas instituições públicas, pois é de extrema importância que exista o alinhamento dos colaboradores com os objetivos a que se propõe a organização. Uma vez constituído esse alinhamento, mais próximo se torna o relacionamento entre a instituição e os usuários dos serviços.

## **TRABALHO REMOTO NA PANDEMIA DA COVID-19**

O ano de 2020 inicia para a humanidade de uma forma diferente, com a declaração de uma pandemia, causada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2, a Pandemia da Covid-19. No Brasil, o cenário com alto número de desempregados, gera a incerteza e insegurança no emprego. A adoção de medidas de isolamento para tentar conter o avanço da pandemia afetou a atividade econômica e agravou a questão do emprego no país. As empresas para conseguir manter, ainda que parcialmente, suas atividades tiveram que tentar se adaptar ao novo cenário. Para algumas, as vendas e entregas *delivery* foram a solução, outras tantas tiveram no trabalho remoto uma saída para atravessar esse período difícil.

Uma pesquisa realizada em âmbito nacional, com 906 respostas válidas, mostrou que para os que puderam aderir ao trabalho remoto houve um aumento na quantidade diária de horas trabalhadas, bem como o número de dias por semana. A pesquisa mostrou também que quase a metade dos entrevistados consideram que houve aumento no ritmo de trabalho e que a qualidade não é melhor que no presencial. A falta de contato com colegas, maior número de interrupções e dificuldade em separar trabalho da vida familiar são dificuldades em destaque apontadas pelos respondentes (BRIDI et al., 2020).

O excessivo tempo dedicado ao trabalho e os custos arcados pelo próprio colaborador para exercer as atividades em casa são apontados como desvantagens dessa modalidade de trabalho. Os autores apontam alguns pontos positivos ao se adotar o trabalho remoto, sendo eles a flexibilidade de horário, economia do tempo de transporte e possibilidade de mais contato com familiares (BRIDI et al., 2020).

Direcionando o olhar para as Instituições de Ensino Superior (IES), o trabalho presencial foi mantido e até reforçado para aquelas que conduzem unidades hospitalares e de saúde. Isso, com vistas a oferecer um melhor atendimento à população nesse momento de pandemia. Boa parte do trabalho presencial das instituições de ensino foi interrompido, com muitos servidores exercendo suas atividades em casa e, portanto, experimentando boa parte dos problemas já relatados que são enfrentados no trabalho em *home-office* (MANCEBO, 2020).

Embora o cenário futuro ainda seja incerto, é fato que o trabalho remoto é uma modalidade que veio para ficar, podendo trazer diversos problemas, bem como inovações e novas práticas. No setor público, a modalidade tem ganhado atenção do governo, pois uma vez detectada a economia para os cofres públicos o trabalho remoto se torna uma alternativa interessante para um governo com foco em ajuste fiscal e corte de gastos (MANCEBO, 2020).

## **METODOLOGIA**

A pesquisa foi realizada com Técnicos Administrativos do Instituto Federal de

Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais (IFNMG). Por meio da ferramenta Google Forms foi enviado um formulário aos 620 técnicos administrativos em todas as unidades da instituição. Foi apresentado aos pesquisados, além de um questionário sociodemográfico, o enunciado: “*Diante da pandemia da COVID-19, a comunicação interna do IFNMG, de modo geral:*”, tendo como opções de resposta uma Escala Likert de cinco pontos dispostos da seguinte forma: piorou muito, piorou, não teve alteração, melhorou, melhorou muito.

A pesquisa foi enviada para o e-mail institucional dos servidores e ficou disponível para resposta no período de 25 de abril a 18 de maio de 2021, obtendo 189 respostas completas (30,48% da população pesquisada). Os dados foram agrupados e tratados no software Excel Office 365 e os resultados são apresentados no próximo tópico.

## **RESULTADO E DISCUSSÃO**

A pesquisa mostrou que 51,9% dos respondentes são do sexo feminino, sendo que 40,7% são da faixa etária de 26 a 35 anos. A maioria do público feminino também foi observada na pesquisa realizada por Bridi et al. (2020) sobre trabalho remoto na pandemia, na qual constatou-se que 65,12% dos respondentes eram do setor público, sendo 67,77% do sexo feminino. Quanto ao tempo de serviço na instituição, 34,4% disseram estar no trabalho entre 4 e 6 anos, 25,9% de 10 a 12 anos, 21,2% de 7 a 9 anos, 14,8% de 0 a 3 anos e 3,7% mais de 12 anos. Cabe ressaltar que o IFNMG pode ser considerado como uma instituição jovem, pois existe a pouco mais de 12 anos. A distribuição dos respondentes demonstra um grupo de veteranos, dentro da realidade do Instituto, ou seja, que estão desde os anos iniciais, bem como grupo com indivíduos com menos tempo de trabalho. Embora sua criação em 2008 tenha se originado da integração do CEFET Januária/MG e Escola Agrotécnica Federal de Salinas/MG, ambas com mais de 60 anos de fundação, a forma de organização é recente, contando atualmente com 11 Campi presenciais, um Centro de Educação à Distância e a Reitoria.

Do total de respondentes, 67,2% disseram não possuir cargo de direção ou função gratificada. Quanto ao grau de escolaridade, apenas 2,1% responderam possuir apenas o ensino médio, 11,6% possuem ensino superior, 56,1% especialização, 29,1% mestrado e 1,1% possuem doutorado. Nota-se que no geral, 97,9% possuem pelo menos o ensino superior. Conforme Bridi et al. (2020) em sua pesquisa o número de respondentes que declaram ter ensino superior, especialização, mestrado ou doutorado chega a 92,6% dos entrevistados.

Ao serem questionados sobre a percepção da comunicação interna no IFNMG durante a pandemia da Covid-19 os resultados apontam que para 4,23% dos servidores técnicos administrativos a comunicação interna melhorou muito. Outros 31,22% consideram que a

comunicação interna melhorou. Para 33,33% dos respondentes não houve alteração na comunicação interna durante a pandemia. Por outro lado, 23,81% consideram que a comunicação interna piorou e outros 7,41% que piorou muito. Conforme Bridi et al. (2020) 60,55% do público daquela pesquisa relata como dificuldade do trabalho remoto a falta de contato com os colegas. Os números da pesquisa podem resultar de causas diversas. O distanciamento entre colegas de trabalho que no dia a dia podem constituir canais informais de comunicação, por vezes mais ágeis, para a obtenção de informações ou resolução de problemas relacionados à tarefa, pode influenciar a percepção de piora. Por outro lado, a necessidade de buscar mais os canais de comunicação formais da instituição, pode levar a descobertas e influenciar a percepção de melhoria da comunicação interna, uma vez que os canais oficiais da organização passam a ser a imediata fonte de informação durante o trabalho remoto na pandemia.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A pesquisa apresentada discute o trabalho remoto, que se tornou opção para continuidade de atividades durante a Pandemia da COVID-19, devido a necessidade de distanciamento social e o papel da comunicação interna nesse cenário. O trabalho remoto foi adotado com relevância no setor público.

No ponto de vista da comunicação interna organizacional, sobretudo no setor público em uma instituição de ensino, os números mostram que não há uma percepção dominante entre os servidores administrativos. Possivelmente essa percepção é afetada pelo menor contato entre colegas de trabalho e a necessidade de adaptar-se a buscar apoio nos canais oficiais na busca de informação e na circulação dos trabalhos efetuados. Tal fato pode ter levado os colaboradores a perceberem de forma mais efetiva esses canais, já existentes. Por outro lado, a percepção de um grupo relevante de servidores é de que a comunicação piorou, isso é preocupante em relação ao desempenho do trabalho, uma vez que a comunicação interna provê as informações necessárias ao desenvolvimento das tarefas. Esse resultado sugere que a comunicação informal gerada no ambiente presencial é um canal relevante de comunicação e que a instituição deve considerar estratégias para que ele atue no sentido de apoiar os objetivos organizacionais.

Este trabalho teve como foco analisar a percepção da comunicação interna em uma instituição pública de ensino, por parte de servidores técnicos administrativos. Porém, não é um assunto encerrado, fica como sugestão para outras pesquisas avaliar essa percepção na visão de outros grupos, como os docentes, bem como averiguar quais fatores que influenciam a percepção dos servidores, dentre várias outras possibilidades que o tema comunicação interna e pandemia apresentam.

## REFERÊNCIAS

BRIDI, Maria Aparecida et al. O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19. **Curitiba: Universidade Federal do Paraná, Grupo de Estudos Trabalho e Sociedade**, 2020.

CURVELLO, João José Azevedo. **Comunicação interna e cultura organizacional**. 2. ed. rev. e atual. Brasília: Casa das Musas, 2012.

JACOMINI, Luciana. O papel da comunicação nas organizações. **Rev. Npi/Fmr. set**, 2011.

MANCEBO, Deise. Trabalho remoto na Educação Superior brasileira: efeitos e possibilidades no contexto da pandemia. **Revista USP**, n. 127, p. 105-116, 2020.

MATOS, G. G. de. **Comunicação Empresarial sem complicação**: como facilitar a comunicação na empresa, pela via da cultura e do diálogo. 2 ed. rev. e ampliada. Barueri, SP: Manole, 2009.

SEVERINO, João Batista Donizete. **Análise das Práticas de Marketing do Instituto Federal do Triângulo Mineiro (IFTM)**. 2018. 105f. (Dissertação Mestrado em Empreendedorismo e Internacionalização) – Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Instituto Politécnico do Porto, Porto, 2018.

SHARMA, Priti R. **Organizational Communication: Perceptions of Staff Members' Level of Communication Satisfaction and Job Satisfaction**. 2015. 132f. (Dissertação Doutorado em Educação e Liderança Educacional) - Department of Educational Leadership and Policy Analysis. East Tennessee State University. *Electronic Theses and Dissertations*. Paper 2481. <https://dc.etsu.edu/etd/2481>

SOUZA, B. R de; et al. **A importância da comunicação nas organizações**. Brusque: FATESC, 2009. Disponível em: [encurtador.com.br/sCIU1](http://encurtador.com.br/sCIU1). Acesso em: 09 de abril de 2020.