

Excelência na comunicação organizacional: casos notórios

Leandro Peters Heringer

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (professor e coordenador de especialização), Belo Horizonte, Minas Gerais, MG, Brasil
ORCID 0000-0001-8107-0040

Resumo

O texto apresenta análise dos casos narrados no e-book “Comunicação Pública: Casos Excelentes” realizado pela ABCPública e a Aberje, bem como a interpretação da publicação como um todo, as relações entre os textos e a aplicabilidade teórico-prática dos casos apresentados.

Palavras-chave

Comunicação pública; Comunicação organizacional; Estudo de casos; Resenha.

1 Introdução

O e-book “Comunicação Pública: Casos Excelentes”, realizado pela Associação Brasileira de Comunicação Pública (ABCPública) e pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje), apresenta produções textuais de alta qualidade. Os textos, de autoria de profissionais e estudantes do Programa Avançado em Comunicação Pública — uma iniciativa da Aberje e da ABCPública —, demonstram um mosaico de ações e percepções sobre a comunicação pública.

Organizado pelo professor Jorge Duarte (2022), referência no tema, o livro apresenta um exemplo da diversidade de experiências e vivências a respeito da comunicação pública em sua sequência. Órgãos de diferentes áreas de atuação, abrangências e poderes são representados, além de que os desafios em relação à comunicação e à gestão desta são variados e ricos.

Essa diversidade contextual de organizações, missões, visões e contextos proporciona ao público leitor um rico cardápio teórico-prático. A humanização da prática comunicacional, o uso de tecnologias digitais, a comunicação multicanal e o enfrentamento às *fake news* e à desinformação apresentam-se como percepções de uma comunicação pública centrada na cidadania e alicerçada como política de Estado.

Para além de uma visão meramente informacional e unidirecional, o *e-book* traz em seu material contribuições de gestão da comunicação pública. Nesse contexto, a contribuição expande-se pela variedade de características organizacionais e de estruturas das “Assessorias de Comunicação”.

Nota-se, claramente, o afastamento de uma comunicação governamental e personalista de outrora e a consciência do papel relacional entre as organizações públicas e a população. No primeiro estudo de caso, denominado “Corpo de Bombeiros de Minas Gerais e o rompimento da barragem da Vale em Brumadinho” e escrito por Júlia de Magalhães Carvalho, Lívia Maria Amaral Queiroga Mafra e Thaise Rodrigues Rocha, o papel da comunicação organizacional na tragédia ocorrida na cidade mineira é detalhado e destacado como estratégico no relacionamento com vários públicos em situação extrema de tragédia ambiental e humana.

Já a relação entre comunicação e as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICSs) é demonstrada nos casos “Intranext do Ministério Público de Santa Catarina”, narrado por Fabiana Espírito Santo, e “5G e Você: O maior leilão do mundo”, de autoria de Fernanda Magalhães. Com objetivos institucionais diferentes, ambos demonstram a realidade de intersectorialidade de ação da comunicação com outros setores para o sucesso do escopo de intervenções governamentais. Especificamente em “Intranext do Ministério Público de Santa Catarina”, a utilização da tecnologia para humanizar é reforçada no intuito de potencializar o relacionamento com o público interno. A abordagem da comunicação interna e sua gestão constituem como diferenciais da publicação. Já em “5G e Você: O maior leilão do mundo”, o potencial da tecnologia 5G é explicitado. A campanha realizada para o leilão da tecnologia e o resultado obtido puderam contribuir para a construção de ações similares sendo, claramente, um caso de *benchmarking*.

Outra campanha é apresentada desde seu planejamento por Giselly Siqueira, Júlia de Magalhães Carvalho e Lívia Maria Amaral Queiroga Mafra no artigo “Engajamento e mobilização: a campanha Jovens Eleitores do Tribunal Superior Eleitoral”. Motivada pelo baixo comparecimento de jovens entre 16 e 17 anos às urnas, as estratégias e os resultados da campanha mostram a importância de uma visão sistêmica e multicanal da comunicação. A contribuição para a percepção gerencial da

comunicação é fortalecida no caso “Centralizar ou descentralizar? As experiências da DPU e do TCU”, relatado por Alexandre Araújo Filipe Marques. Ao abordar opções de gestão opostas e que produziram resultados satisfatórios na organização pela área de comunicação, há o enriquecimento necessário para contrapor uma suposta facilidade de aplicar fórmulas prontas.

O mote de Andréa Back no artigo “Memória e identidade cultural, um direito do cidadão: o plano de comunicação dos 80 anos do IPHAN” explicita o planejamento de ações em prol da mobilização organizacional para fortalecimento da imagem institucional e do esclarecimento conceitual e prático para a população sobre a atuação do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan). Mais uma vez, temos um caso abrangendo visão sistêmica, estratégica e integrada.

Tendências na comunicação pública, como linguagem simples e a produção de *podcasts*, estão nos artigos “Um guia de linguagem simples para integrantes do judiciário”, de Sandra Denardi; “O uso da linguagem simples pela Prefeitura de SP”, de Maria Carolina Andrade; e “Podcast “Levante 129!”, um produto da pandemia de Covid-19”, de Mariana Finelli Barros e Rodrigo Rafael Dalmonico. Em uma perspectiva cidadã, a linguagem simples tem sua importância estratégica tanto no processo informacional quanto comunicacional em instituições dos poderes judiciário e executivo. O fortalecimento da linguagem simples em situações peculiares demonstra a relevância da aplicação da prática na comunicação pública. Já em “Podcast “Levante 129!”, um produto da pandemia de Covid-19”, há a apropriação em situação específica — a pandemia Covid-19 — de tendência comunicacional digital, o *podcast*. A temática escolhida possui interface intrínseca com a missão da comunicação pública: os direitos humanos.

A riqueza teórica e prática da publicação digital também está presente no fato de a comunicação pública ser reforçada para além da comunicação governamental, conforme demonstra Renata Barbosa de Lima ao apresentar o capítulo denominado “O Joio e o Trigo e as boas práticas de comunicação pública sobre alimentação”. A função social do jornalismo é um dos prismas da interpretação desse caso excelente. Dessa forma, há relação entre a comunicação pública e o jornalismo nos artigos “O Joio e o Trigo” e “*Antifake* CE e a experiência do Ceará como agência de checagem”, de Higo

da Silva Lima. A valorização da informação qualificada para o público é destacada com maestria nesses casos.

“Se Liga na Educação: comunicação pública como estratégia na pandemia”, de Gustavo Grossi, narra a utilização da comunicação e dos meios de comunicação como estratégia e ferramentas para a educação durante a pandemia de Covid-19 em Minas Gerais. Mais uma vez, o papel social da comunicação e o potencial de visão sistêmica — quebrando o paradigma das “caixas organizacionais” — favorecem ações públicas focadas na população.

Em “Núcleo de Comunicação Pública: boas práticas para nortear as esferas de poder”, de Clécia Carla Santos e Flávia Lobo, temos um caso que reflete, de forma concomitante, tanto a falta de visão estratégica da comunicação (uma prática, infelizmente, recorrente em organizações) quanto um caso de sucesso de estruturação alicerçado em visão estratégica do setor a partir do apoio da alta gestão e do investimento em estrutura e capacitação. Esse caso exemplar pode constituir uma orientação para profissionais de comunicação e gestores em geral.

Assim, a publicação “Comunicação Pública: Casos Excelentes” demonstra excelência não apenas em seu nome, mas também a partir do conteúdo, elogio que se estende à iniciativa da ABCPública e da Aberje. Tanto estudantes e profissionais de comunicação organizacional quanto gestores têm a possibilidade de experienciar uma leitura agradável, simples e formativa. A mensuração de resultados, apresentada em todos os casos, torna-se um dos diferenciais do *e-book*, já que a prática de monitorar resultados é estratégica para o fortalecimento de ações, a alteração de rotas quando necessário e para obter o apoio da alta gestão.

Referências

DUARTE, Jorge (Org.). **Comunicação pública: casos excelentes**. 1ª ed. São Paulo: Aberje/ABC Pública, 2022 [livro eletrônico].

Excellence in organizational communication: notorious cases

Abstract

The text presents an analysis of the cases narrated in the e-book "Comunicação Pública: Casos Excelentes" by ABCPública e Aberje, as well as the interpretation of the publication as a whole, the relations between the texts and theoretical-practical applicability of the cases presented.

Keywords

Comunicação pública; Comunicação organizacional; Estudo de casos; Resenha.

HERINGER, Leandro P. Excelência na comunicação organizacional: casos notórios. **Interfaces da Comunicação**, [S. l.], v. 1, n. 1, 2023, p. 1-5.

Recebido em: 10/02/2023.

Aceito em: 20/02/2023.

