

## **Análise da opinião dos técnicos-administrativos sobre o processo de comunicação da Universidade Federal do Amazonas**

Erika Rodrigues Cardoso <sup>1</sup>  
Célia Maria da Silva Carvalho<sup>2</sup>

### **RESUMO**

A comunicação organizacional é um processo estratégico de gestão fundamental para o engajamento da comunidade e do fortalecimento da imagem institucional. Nesse sentido, a pesquisa em comunicação organizacional permite uma compreensão mais aprofundada dos processos, das práticas e dos impactos da comunicação nas organizações, bem como a identificação de melhores estratégias e abordagens para promover um relacionamento efetivo com os públicos de interesse. A pesquisa que deu origem a este artigo objetivou auscultar a opinião dos servidores técnico-administrativo em educação da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) a respeito do processo de comunicação estabelecido, buscando dados relevantes para subsidiar o estudo estrutural e estratégico da gestão da comunicação organizacional da UFAM. Como metodologia, foi utilizada a pesquisa de opinião, com a aplicação de um questionário via *Google Forms* enviado para o público de interesse, com o total de 73 respondentes. Os resultados indicam a relevância de instituir uma comunicação integrada sempre em avanço, com melhorias e desenvolvimentos ao passar dos anos, pois tudo está em constante mudança. A pesquisa evidenciou, também, a necessidade de um espaço para que os técnicos-administrativos em educação possam ter a voz, a visibilidade, a relevância, a valorização e o diálogo para exporem considerações sobre as atividades laborais desenvolvidas no âmbito da instituição de ensino superior sobre seu trabalho.

**Palavras-chave:** Comunicação Organizacional. Pesquisa de Opinião Pública. Técnico-Administrativo em Educação (TAE). Instituições Federais de Ensino.

### **INTRODUÇÃO**

A comunicação organizacional desempenha um papel relevante nas organizações, uma vez que necessitam de uma gestão eficaz em função do conjunto de atividades desenvolvidas, em que a construção da imagem institucional e o estabelecimento de diálogos alinhados aos objetivos e valores da organização são alguns dos exemplos. Ela é considerada como um processo estratégico que envolve o planejamento, a execução e a avaliação das ações comunicacionais.

Assim, é amplamente reconhecido que a comunicação é essencial ao funcionamento de qualquer organização (Ruão, 1999), assim, destaca-se o poder que ela

---

<sup>1</sup> Graduanda em Relações Públicas na UFAM. E-mail: erikarodrigues38@gmail.com

<sup>2</sup> Docente do curso de relações Públicas da UFAM. Email: ccarvalho@ufam.edu.br

exerce na era digital com todo o aparato das inovações e implementações tecnológicas, bem como dos impactos na comunicação das organizações (Kunsch, 2014).

As Instituições Federais de Ensino Superior, como organização, também prescindem da comunicação para estabelecer e manter relacionamentos com os seus públicos de interesse, em especial, com a comunidade universitária, formada pelos docentes, pelos técnicos-administrativos em educação e pelos estudantes, para que as atividades e as ações tomadas pela Administração Superior sejam aceitas, internalizadas e disseminadas.

Para isso, foi realizada uma pesquisa de opinião pública que, segundo Fortes (2003), é a principal técnica de coleta de dados para orientar o processo de Relações Públicas. Foram entrevistados os técnicos-administrativos em educação da Universidade Federal do Amazonas, tanto no *campus* em Manaus quanto nas unidades acadêmicas situadas nos municípios de Benjamin Constant, de Coari, de Itacoatiara, de Humaitá e de Parintins. A pesquisa que deu origem a este artigo desempenhou um papel importante ao revelar as opiniões e os comportamentos dos técnicos-administrativos em educação em relação ao processo comunicacional da UFAM, fornecendo informações para auxiliar o diagnóstico da dinâmica da comunicação organizacional da Instituição.

O estudo apresentado mostrou-se importante, pois os públicos com os quais as universidades se relacionam possuem características e expectativas distintas, resultando em uma análise e uma caracterização complexas dessas interações devido às suas particularidades e peculiaridades.

### **Opinião Interna: conceito e pesquisa**

A concepção de opinião interna nas organizações refere-se à percepção e ao sentimento dos empregados em relação às políticas, às práticas e à cultura organizacional. Essa noção baseia-se no pressuposto de que o público interno tem pontos de vista individuais sobre seu ambiente de trabalho, incluindo aspectos como liderança, comunicação, reconhecimento e oportunidades de crescimento. Assim, entender, monitorar e agir com base na opinião interna é crucial para promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo, bem como para fortalecer a relação entre colaborador e

gestor. De acordo com Chiavenato (2014, p. 169), “dar visibilidade às pessoas e proporcionar reconhecimento pelos esforços e resultados”, ou seja, ressaltar que o reconhecimento pelo bom desempenho do seu trabalho para o colaborador na organização é um meio de motivação. Uma cultura organizacional que valoriza a transparência e a participação dos colaboradores pode contribuir para uma opinião interna positiva.

Obter informações acerca do que o público interno de uma organização pensa sobre os seus processos administrativos e suas tomadas de decisão é essencial para que a gestão possa estabelecer e manter relacionamentos próximos e entender o seu comportamento para que sejam planejadas ações que impactem de forma positiva e que atendam às necessidades desse segmento de público. Segundo Ruggiero (2002), não basta ter uma equipe de grandes talentos altamente motivados. Se essa equipe não estiver informada, se seus integrantes não se comunicarem adequadamente, não será possível potencializar a força humana da empresa.

A pesquisa de opinião baseia-se em métodos científicos visando à coleta de dados que gerem informações que permitam compreender o que pensam e como agem os públicos de interesse de uma organização, valendo-se de fases que estruturam o processo investigativo: planejamento, estabelecimento de objetivos, formulação de hipóteses, determinação do universo e da amostra, formatação e pré-teste do instrumento a ser utilizado, tabulação, processamento e análise dos dados, além, é claro, da elaboração do relatório final.

Dornelles (2007) considera que a pesquisa de opinião está classificada como uma das mais importantes atribuições do profissional de Relações Públicas, pois as informações obtidas por meio dessa técnica auxiliam para a tomada de decisões mais seguras, considerando o ambiente e a realidade em que a organização está inserida.

Pode-se depreender que esse tipo de pesquisa permite que “o nível da informação recebida dos públicos de uma organização, as suas reações diante das medidas por ela adotadas e a hierarquia dos desejos e anseios das pessoas relativos à empresa ou algum setor específico” (Fortes, 2003, p. 104). O seu mapeamento torna-se necessário, visto que o trabalho do setor de Comunicação, especificamente da área de Relações Públicas,

será desenvolvido de acordo com a especificidade e o interesse do público em questão, como destaca Andrade:

O que realmente existe são diferentes públicos que devem ser isolados e tratados por processos diferentes, não só quanto a sondagens de opinião, como para a veiculação de informações, efetivação de trabalho educativo quanto ao atendimento em geral. (Andrade, 1994, p. 25).

Para a compreensão da formação da opinião do público de determinada organização, Lattimore et al. (2012) indicam que é necessário dividir os públicos em subgrupos significativos e investigar os sentimentos e as opiniões de cada um deles, para que se tenha compreensão do motivo dessas pessoas terem determinadas opiniões e, a partir daí, formular estratégias de comunicação e negociação específicas. Assim, a pesquisa foi aplicada com os técnicos-administrativos em educação de todos os *campi* da UFAM, que totalizam 1.682 ativos.

### **Técnico-Administrativo em Educação (TAE)**

Os técnicos-administrativos em educação (TAEs) ingressam na Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) por meio de concurso público e exercem atividades-meio, contribuindo para que as atividades-fim sejam executadas a contento, beneficiando a sociedade como um todo. No serviço público, os TAEs podem se qualificar por meio da oferta de cursos próprios da instituição ou de outras instituições, além de pleitear o ingresso na modalidade de *ensino stricto sensu*, complementando a sua formação.

Estão disponíveis para os TAEs cargos de direção na Universidade, seja de pró-reitor, de coordenador administrativo ou de chefe de seção. Lima (2018, p. 349) expõe que “a contribuição dos servidores de cargos Técnicos Administrativos em Educação para o desenvolvimento e aperfeiçoamento das atividades de ensino, de pesquisa e extensão nos Institutos Federais permite o fortalecimento cada vez maior da missão dos institutos.”

### **Comunicação Organizacional**

Pela comunicação é possível divulgar as atividades organizacionais, bem como missão, visão, valores, filosofias, metas e objetivos, em que se busca o entendimento dos

públicos frente às decisões tomadas pela organização. Sendo vital no espaço organizacional, a comunicação deve ser transcender de forma transparente e ética, respaldando tudo o que organização faz e produz.

Como afirma Bueno (2003, p. 6), a comunicação “é o espelho da cultura empresarial e reflete, necessariamente, os valores das organizações. Se eles caminham para valorizar o profissionalismo, a transparência, a responsabilidade social e a participação, a comunicação se orienta no mesmo sentido.” “A cultura organizacional é de suma importância para a gestão das organizações, pois tanto a estratégia e os objetivos quanto o modo de operação da organização e o comportamento das pessoas são influenciados pelos elementos culturais. O desvendar do papel da cultura na vida organizacional é fundamental quando se deseja torná-la mais eficiente e eficaz” (Carvalho e Ronchi, 2005, p. 17).

Dessa forma, estabelecer a comunicação e a cultura organizacional em uma instituição, seja ela privada ou pública, está ligado ao bom relacionamento no ambiente organizacional. Para Kunsch (2003), a comunicação organizacional é a “disciplina que estuda como se processa o fenômeno comunicacional dentro das organizações no âmbito da sociedade global. Ela analisa o sistema, o funcionamento e o processo de comunicação entre a organização e seus diversos públicos”.

A comunicação organizacional desempenha um papel vital no funcionamento eficiente e eficaz de instituições acadêmicas, uma vez que atua no compartilhamento de informações, no engajamento dos públicos e no desenvolvimento da cultura organizacional. Kunsch (2003) sugere que o processo de gestão da comunicação organizacional ocorra por meio da Comunicação Integrada, que abarca quatro tipos de comunicação:

- Comunicação Institucional: caracteriza-se pela promoção da imagem institucional, com a premissa básica da influência político-social na sociedade na qual está inserida e a busca de uma personalidade e identidade credíveis;
- Comunicação Interna: diz respeito ao atendimento das necessidades de informações do público interno, buscando estratégias para mantê-lo motivado e comprometido com os ideais da organização;

- Comunicação Administrativa: refere-se aos aspectos de informações com teor especificamente administrativo, respeitando os níveis hierárquicos e trabalhando as redes formais e informais de comunicação, bem como os fluxos administrativos;
- Comunicação Mercadológica: tem por objetivo as transações comerciais, em busca de lucratividade.

Uma comunicação clara e consistente contribui para a construção de uma cultura positiva, inclusiva e colaborativa nas universidades, além de contribuir para o fortalecimento da reputação e melhorar a experiência de todos os membros da comunidade acadêmica.

## **A PESQUISA COM OS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DA UFAM**

Inicialmente, para compor o referencial teórico da pesquisa foi desenvolvida uma pesquisa bibliográfica, buscando-se como fontes de informações livros, anais de congressos científicos na área de Comunicação Organizacional, com foco em suas modalidades, bem como assuntos referentes à pesquisa de opinião pública. Os procedimentos metodológicos definidos objetivam a obtenção de dados que possibilitaram o cumprimento dos objetivos propostos nesta pesquisa.

Para a realização da pesquisa de opinião pública, foi elaborado um questionário, devidamente aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFAM, contendo 17 perguntas, dentre as quais dez eram fechadas, seis semiabertas e uma aberta. No primeiro momento, devido à suspensão das atividades presenciais da UFAM em decorrência do cenário pandêmico, a aplicação do questionário de pesquisa, planejada de forma presencial em Manaus e nos municípios onde a UFAM possui unidades, tornou-se inviável. Como alternativa, o formulário foi enviado por e-mail e divulgado pela UFAM e nas redes sociais do Curso de Relações Públicas da UFAM. Assim, a coleta das respostas ocorreu de forma virtual, alcançando a participação de um total de 73 técnicos-administrativos, o que representa 4,34% do universo de 1.682 pessoas.

Para a obtenção dos dados, recorreu-se às seguintes fases do processo de levantamento da opinião dos TAEs da UFAM:

1. **Aplicação do pré-teste** - para uma melhor efetivação desta pesquisa, optou-se pela aplicação de um pré-teste com 10 técnicos administrativos em educação com o intuito de observar possíveis falhas na concepção do questionário e adequá-lo em tempo hábil. Entretanto, na aplicação do pré-teste foram obtidas apenas 3 respostas. O pré-teste foi durante os meses de agosto e setembro, e não houve sugestões de alterações no questionário. Contudo, observou-se o baixo retorno dos técnicos-administrativos, sendo necessária uma maior atenção para a divulgação a pesquisa.
2. **Aplicação do questionário** – a aplicação e a divulgação do formulário de pesquisa começaram em 16 de março de 2021, estendendo-se até o dia 21 de junho daquele ano. Embora tenha havido uma extensa divulgação para a comunidade acadêmica, os resultados obtidos foram limitados, uma vez que não foi viável realizar a aplicação dos questionários em formato físico nas unidades da UFAM, em função do isolamento social ocorrido por causa da pandemia da COVID-19. Com isso, tentando alcançar um maior número de entrevistados, a pesquisa contou com ampla divulgação no portal da UFAM e nas redes sociais, além de terem sido enviados *e-mails* para maior alcance dos técnicos-administrativos. Juntamente com outros pesquisadores que investigaram a opinião de estudantes e professores da UFAM sobre o processo de comunicação, foram elaboradas peças de divulgação em grupo, visando a solidificar e aumentar o alcance da pesquisa para os públicos em questão. Assim, a pesquisa contou com 73 respostas dos técnicos-administrativos em educação.
3. **Tabulação e Análise de Dados** - a tabulação dos dados foi feita com a ajuda da plataforma Google Formulários e, em seguida, os dados foram analisados, considerando os objetivos propostos no projeto de pesquisa que deu origem a este artigo.

Perguntas do questionário da pesquisa:

- Parte I – Perfil dos entrevistados: Idade; Identidade de gênero; Unidade; Tempo de Trabalho
- Parte II – Comunicação Interna:  
Frequência de acesso; Avaliação dos meios de comunicação da UFAM;

Os meios de comunicação da UFAM atendem à sua necessidade de informação a respeito da instituição? Justifique.

Qual a sua principal fonte de informação a respeito da UFAM?

Você tem conhecimento a respeito do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFAM?

Você é informado a respeito de decisão de órgãos superiores (Consuni, Consad, Reuniões Departamentais, etc.) que afetam diretamente o seu trabalho?

Você conhece as atribuições da Ouvidoria da UFAM?

Você conhece as atribuições do reitor da UFAM?

Você conhece as atribuições dos pró-reitores da UFAM?

Você tem acesso a informações advindas da reitoria da UFAM?

Como você avalia o relacionamento entre a UFAM e técnicos-administrativos?

Você acredita que há comunicação entre a UFAM e os técnicos-administrativos? Justifique sua resposta.

Este espaço é dedicado a críticas, sugestões e elogios com relação à comunicação entre a UFAM e seus técnicos-administrativos. Por favor, justifique sua resposta.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em um ambiente universitário, a interação entre os diversos segmentos que compõem a instituição torna-se relevante para o alcance de seus objetivos e para a efetivação de sua missão educacional. Nesse contexto, os técnicos-administrativos desempenham um papel crucial na viabilização das atividades acadêmicas e na operacionalização dos serviços institucionais. No intuito de aprofundar a compreensão das exigências, demandas e expectativas desses profissionais, uma pesquisa interna foi realizada, visando a análise dos resultados obtidos.

Dos resultados obtidos, o *campus* de Manaus foi o que obteve maior adesão (90,4%) e com 5,5% a unidade na cidade de Itacoatiara, com 2,7% a unidade na cidade



de Coari e com 1,4% a unidade na cidade de Parintins. Cumpre mencionar que não foram obtidas respostas das unidades localizadas em Benjamin Constant e Humaitá.

Os dados obtidos foram:

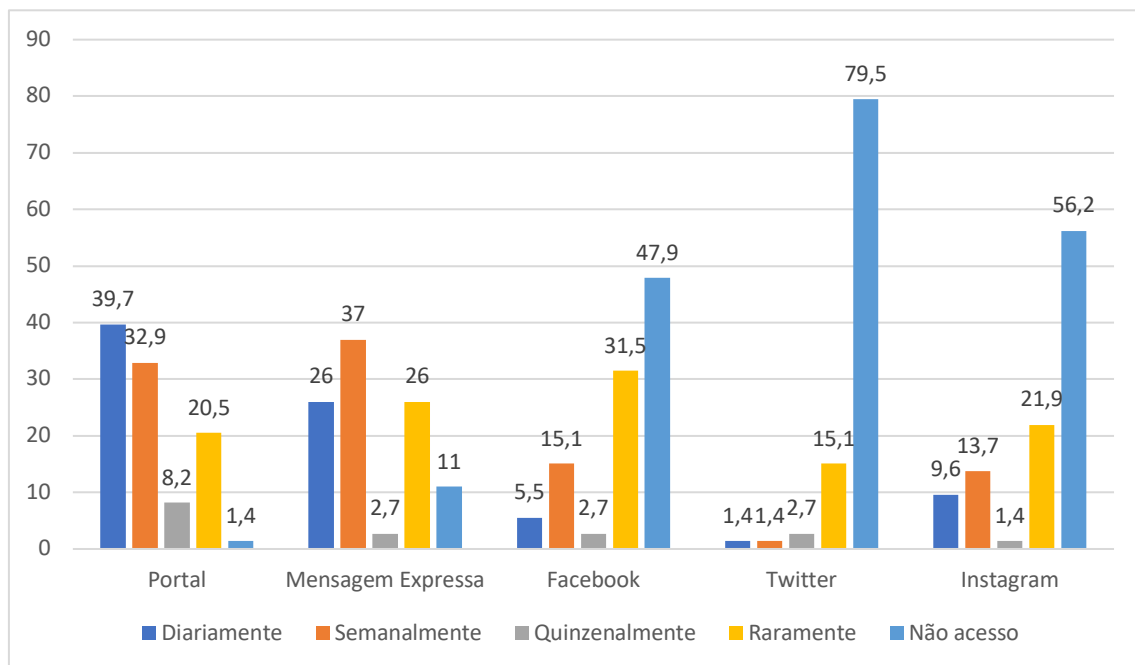
**Faixa etária:** 29,7% são da faixa etária de 31 anos a 40 anos, 28,4% são da faixa etária de 51 a 60 anos, com 17,6% ambas as idades de 21 a 30 anos e 41 anos a 50 anos. E uma parcela de 6,7% com a faixa etária de 60 anos ou mais.

**Identidade de gênero:** Acerca da identidade de gênero dos entrevistados, em sua maioria (54,8%), foi a opção referente a alternativa “feminino” e, com 45,2%, a opção referente ao “masculino”.

**Tempo de trabalho:** Quanto ao tempo de trabalho na Universidade, em grande parte (32,9%), com 1 a 5 anos de atividade, com 27,4% de 6 a 10 anos, com a mesma porcentagem (12,3%) o tempo de 11 a 15 anos e mais de 30 anos, com 11% o exercício de 21 a 30 anos, e as menores parcelas com 2,7% e 1,4% nos tempos de 16 a 20 anos e até 1 ano de atividade.

**Frequência de acesso:** Sobre a frequência de acesso aos canais de comunicação da Universidade, identificou-se que o Portal da UFAM e o Boletim Eletrônico são opções que são utilizadas com mais frequência. Na questão do Portal da UFAM, o resultado de acesso foi “Diariamente”, com 39,7%, na contagem; e na opção Mensagem Expressa da UFAM, o resultado obtido foi “Semanalmente”, com 37%. Em relação às redes sociais, o acesso à página da UFAM no *Facebook*, *Twitter* e *Instagram* foram “Não acesso”, com pode ser observado a seguir:

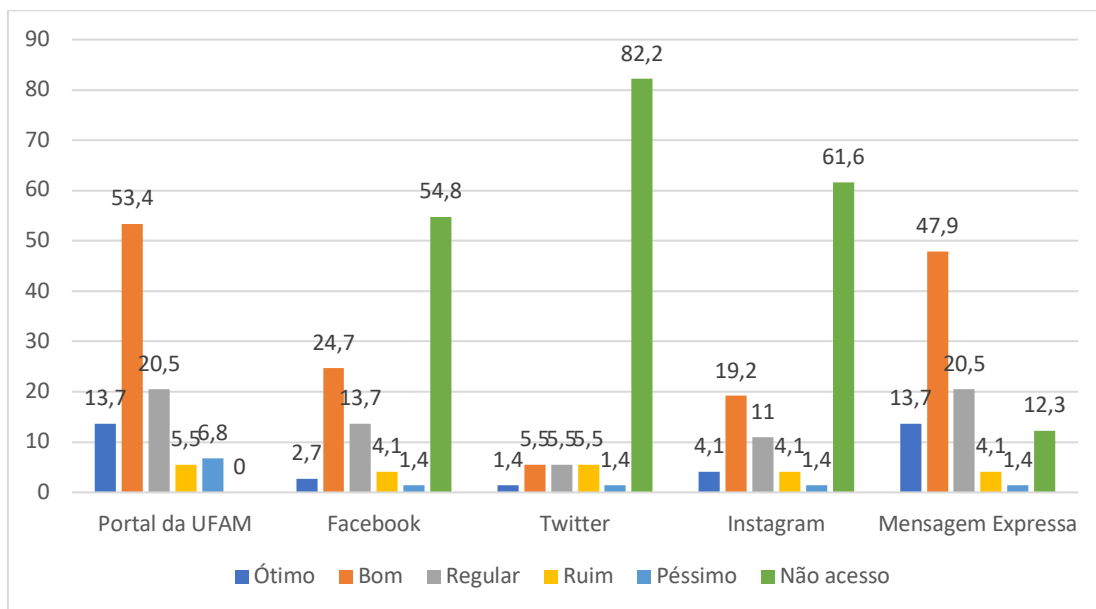
**Gráfico 1: Frequência de acesso aos meios de comunicação da UFAM**



Fonte: elaborado pelas autoras

É factível realizar deduções acerca da escassa participação dos docentes nas plataformas digitais da UFAM: é provável que esse grupo demonstre preferência pelos meios de comunicação mais formais e apresente menos interesse em estabelecer interações colaborativas, focando principalmente na recepção de informações. E essas preferências podem ser analisadas do ponto de vista da avaliação dos TAEs em relação aos meios de comunicação entre a UFAM e seu público interno.

**Gráfico 2: Avaliação dos Meios de Comunicação**



Fonte: elaborado pelas autoras

**Avaliação dos meios:** Com relação à avaliação dos meios de comunicação da UFAM por parte dos TAEs, pode-se considerar que é positiva, com destaque para os meios mais formais, ou seja, Portal da UFAM e Mensagem Expressa. Isso pode indicar que os entrevistados preferem obter informações pelos instrumentos de comunicação mais convencionais, como se pode observar no Gráfico 2, uma vez que é possível observar que eles não acessam a maioria das redes sociais da UFAM.

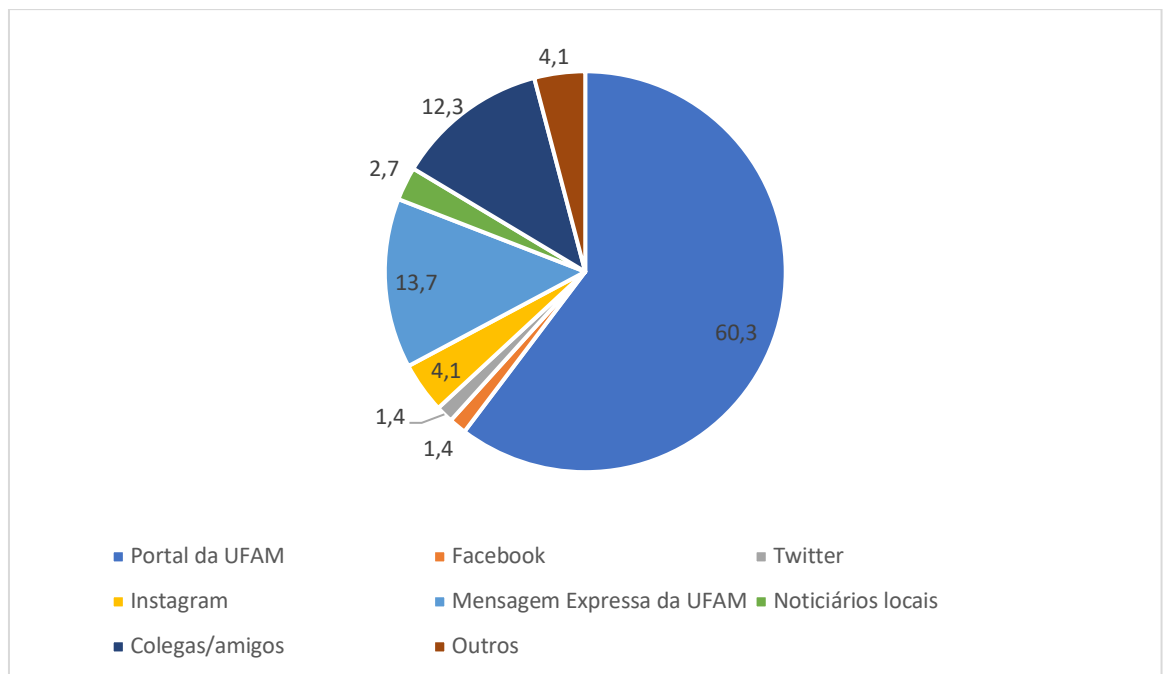
**Eficácia da comunicação:** Sobre atender à necessidade de informação a respeito da Instituição, os entrevistados, em sua maioria (65,8%), concordam que os meios de comunicação satisfazem as necessidades e a busca de informações. Os entrevistados que consideram que os meios de comunicação da instituição atendem às suas demandas de comunicação afirmam encontrar diversas informações e apresentarem as ações da Instituição de forma objetiva e clara. Contudo, analisou-se também que nas justificativas os TAEs afirmaram que os meios de comunicação da UFAM precisam melhorar, mais precisamente o Portal da UFAM. O *site* carece, na questão da área tecnológica, aprimorar e ter mais clareza ao divulgar as notícias e os dados, além de tornar a navegação no *site* mais prática, eficiente e eficaz.

Um dos servidores entrevistados abordou que:

Utilizo o site diariamente e penso que tinha quer ser mais intuitivo, acessível ao público em geral. O portal da forma como foi estruturado, exige um conhecimento prévio para localizar as informações. Por exemplo, quero informação sobre movimentação e/ou remoção onde encontro? E sobre estágio probatório? Licença médica? Não precisava eu clicar no portal da UFAM em PROGESP, depois no setor responsável. Ou seja, clicar em vários links para ter acesso a informação. Ou sobre os processos seletivos contínuos, saber que a responsável é a CONVEST, não precisava disso.

**Fonte importante:** Sobre a principal fonte de informação a respeito da UFAM, mais da metade dos entrevistados indicou que se informam por meio do Portal da UFAM (60,3%), seguido da Mensagem Expressa (gráfico 3). Os dados reafirmam que os técnicos-administrativos preferem obter informações pelos instrumentos de comunicação oficiais.

**Gráfico 3 – Principal fonte de informação a respeito da UFAM**



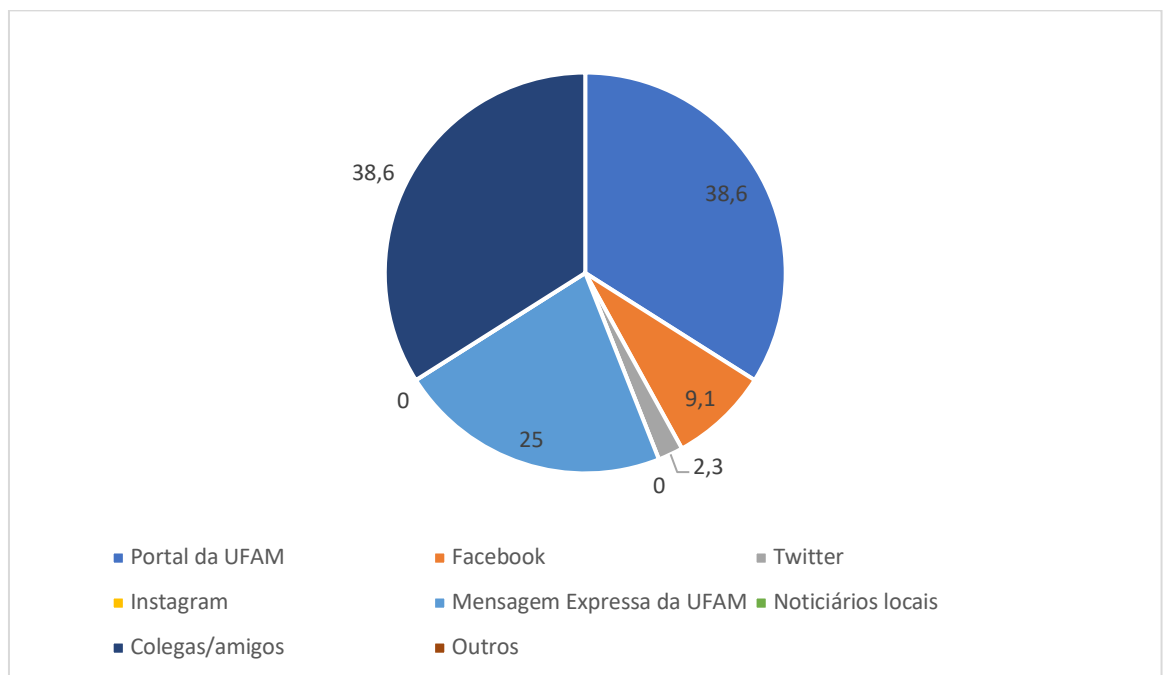
Fonte: elaborado pelas autoras

**PDI:** A respeito do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), 76,7% dos técnicos-administrativos declararam estar cientes do mesmo, ao passo que 23,3% dos respondentes

relataram não possuir conhecimento acerca do referido documento. Referente ao PDI, muitos destacaram terem sido informados por meio de “Outros” (39,7%), seguido do Portal da UFAM (34,2%). As justificativas para a escolha da opção “Outros” são porque alguns entrevistados fazem parte do PROPLAN, onde o PDI é desenvolvido, e também porque alguns dos entrevistados participam da execução do PDI. O Plano de Desenvolvimento Institucional da UFAM recebe opiniões, propostas e debates de discentes, docentes e técnico-administrativos em educação. É um instrumento estratégico de gestão que não apenas orienta as ações futuras, mas também representa um compromisso entre a UFAM, o Ministério da Educação, a comunidade universitária e a sociedade.

**Impacto das decisões:** Em relação às decisões aos órgãos superiores, que afetam diretamente o trabalho dos TAEs, o resultado é de 54,8% para “SIM”, e os meios pelos quais tomam o conhecimento são pelo Portal da UFAM (38,6%) e/ou por colegas/amigos (38,6%), enquanto a menor parte (2,3%) indicou a rede social “Twitter”.

**Gráfico 4 – Meio de Conhecimento das Decisões dos Conselhos Superiores**



Fonte: elaborado pelas autoras

**Ouvidoria:** No que diz respeito à Ouvidoria da UFAM, a maior parte respondeu que possui conhecimento (57,5%). O objetivo é receber, avaliar e encaminhar as demandas, bem como acompanhar os resultados referentes a elogios, críticas e sugestões encaminhadas pela comunidade universitária, assim, muito dos entrevistados possuem o conhecimento das atribuições desse órgão.

Um TAE expressou que: *É um canal de comunicação, responsável por acolher denúncias, reclamações e elogios. Após a recepção da solicitação tem prazo para averiguar a procedência, apurar os fatos e responder ao solicitante.*

**Atribuições conhecidas:** Em relação ao conhecimento sobre as atribuições do reitor e dos pró-reitores, o resultado foi de 75,3% para a opção “SIM”, em referência ao reitor e com 58,9% aos pró-reitores. Nesta parte do questionário, havia um espaço para que os entrevistados pudessem descrever as atribuições do reitor. Por meio das descrições, verificou-se que a maioria dos entrevistados possuem entendimento a respeito das atribuições do mandatário da Administração Superior.

O reitor de uma universidade exerce um papel fundamental na administração e direção estratégica, é investido de responsabilidades multifacetadas, abrangendo desde a definição e implementação de políticas educacionais até a gestão dos recursos humanos e financeiros, visando ao aprimoramento contínuo dos padrões de ensino, pesquisa e extensão universitária.

Em resposta à pesquisa, um dos técnicos participantes evidenciou que: *Fiscalizar, coordenar as atividades universitárias; administrar as verbas da universidade de forma geral; representar a Universidade diante de órgãos gerais; presidir as reuniões dos conselhos superiores; nomear e admitir, exonerar e demitir o pessoal da Universidade em conformidade da legislação vigente; entre outros, cumprir e fazer cumprir o estatuto e regimento da universidade.*

Enquanto outro servidor destacou que: *Conduzir a instituição sob os preceitos da Lei, Administrativamente, Educacionalmente e politicamente. Participando da gestão individualizada e da coletiva (Colegiados). Determinar planejamento e diretrizes da Instituição para sua gestão e futuro.*

**Reitoria informa:** Referente às informações advindas da Reitoria da UFAM, 50,7% dos técnicos-administrativos não tem acesso; 49,3% responderam possuir acessos a essas informações. Levando em consideração o que foi exposto anteriormente sobre o acesso a informações advindas da Reitoria com o resultado negativo, a maioria dos entrevistados avaliaram o relacionamento da UFAM e os TAEs como “Regular”, com 39,7%. Pelas justificativas, evidenciou-se que não há diálogo, além do trabalho dos técnicos-administrativos não ser valorizado e divulgado. Os entrevistados consideraram como um relacionamento burocrático, abusivo e insuficiente, com falta de clareza e entendimento.

Um TAE destaca que:

“A classe técnica tem sido valorizada na atual gestão. Há 4 tipos de técnicos na universidade

1. Os subutilizados;
2. Os que são colocados em banho maria por divergência de opiniões;
3. Os que recebem o acúmulo de funções;
4. E os que não fazem nada mesmo.

A seguir, algumas das frases mencionadas pelos TAE's entrevistados:

Não há diálogo. O trabalho dos técnicos é pouco valorizado e divulgado. Pouco diálogo para melhorias do ambiente de trabalho dos técnicos.

Não se pode dizer que não se relacionam, mas o relacionamento continua abusivo. Ainda existe corporativismo de uma minoria que não permite o crescimento do TAE's

Não há diálogo entre os setores, há muito abuso de autoridade por parte dos docentes que tratam os TAEs como meros empregados deles.”

**Comunicação entre as partes:** A maioria dos entrevistados (64,4%) indicou “SIM” em relação à comunicação entre a UFAM e os técnicos-administrativos. A partir da pergunta, necessitou-se de uma justificativa para a opção assinalada. Pelos porquês, nota-se que por mais que exista uma comunicação, esta não é eficiente e exige melhorias, como pontuam os entrevistados.

Há, mas poderia ser melhor.

Há comunicação, porém muito superficial ou de difícil entendimento.

Meio termo. Existem muitos "ruídos de comunicação" que devem ser sanados.

**Críticas, sugestões, elogios:** Com relação à comunicação entre a UFAM e seus técnicos-administrativos em educação, as respostas não apresentam elogios. Logo, envolveram pedidos de melhorias, de uma forma geral, no nível da comunicação, com um retorno de informações e uma comunicação mais humanizada. Nesse tipo de comunicação, tanto o emissor quanto o receptor têm a oportunidade de enviar e receber mensagens, permitindo um diálogo e uma interação mais efetiva.

Das principais críticas, os respondentes relataram que não são valorizados por parte da Universidade e que seria interessante tornar decisões e informações mais acessíveis, visando à participação de forma efetiva nas decisões, além de evidenciar e efetivar o canal de comunicação específico entre a UFAM e os TAEs. Alguns entrevistados expressaram a necessidade de serem reconhecidos e respeitados pela comunidade acadêmica. E que revejam também o acúmulo de funções atribuídas aos servidores. Das críticas de cunho pessoal, são relatados constantes episódios de assédio moral.

#### Quadro 2 – Principais reclamações dos TAEs

	Comentários
Valorização	<i>Os TAEs devem ser valorizados, prestigiados e respeitados, somos alvos constantes de assédio moral, temos que participar de forma efetiva das decisões, ocupar mais cargos de chefia e liderança, rumo a um equilíbrio no protagonismo institucional.</i>  <i>Deveria haver campanha de valorização e reconhecimento dos TAEs.</i>



	<p><i>Não temos voz.</i></p> <p><i>As abordagens dos professores (chefes) geram assédio moral e prejudicam a qualidade de vida e crescimento profissional de muitos servidores.</i></p> <p><i>Como dito, não identifico efetivo diálogo entre a UFAM e os técnicos. Muitas vezes os trabalho dos técnicos é considerado "menor" em relação ao trabalho dos professores. Alguns técnicos têm propostas de melhorias e projetos para a universidade, porém não há espaço para que sejam desenvolvidos ou mesmo liderados pelos próprios técnicos.</i></p>
Comunicação	<p><i>Precisa melhorar a comunicação, principalmente no retorno de informações, isso prejudica muito a quem busca com certa urgência.</i></p> <p><i>Não há elogios. A Ufam padece de política de comunicação. Comunicação não é divulgar notícias sobre a Reitoria. O Portal é da Ufam, precisa refletir a Universidade não a cara de quem está na Reitoria. É simplesmente ridículo como a Ufam está na idade da pedra em plena era digital.</i></p> <p><i>A comunicação entre a administração superior e os TAEs da Ufam é muito mecânica e precisa ser mais humanizada. É preciso criar um RELACIONAMENTO. Promover ações continuadas para qualificar e animar cada vez mais o servidor ao trabalho (a justificativa do salário não é suficiente). Se das oito horas de trabalho, duas delas fossem para estreitar esta relação por meio de cursos, atividades laborais, lúdicas/entretenimento, etc. Tudo sempre tendo uma ligação direta ou</i></p>

*indireta com sua atividade de trabalho ou sua conduta geral como servidor federal da educação.*

*A comunicação já foi bem pior, mas precisa melhorar ainda mais. A instituição tem que investir no sistema integrado de informações, o SEI não dar conta das particularidades dos departamentos e coordenações. Tem que se preocupar com a estrutura do portal que não se mostra tão acessível. E sem contar na guarda dos dados, porque não temos o repositório para arquivamentos das informações no SEI. Não dá mais para permanecer com sistemas que não se interligam SEI e E-campus*

*A Comunicação precisa melhorar em muitos aspectos. Principalmente no quesito ruídos. Decisões acabam chegando pela metade, por conta das interferências que ocorre.*

**Sugestões apontadas:** Como sugestões, os TAEs indicaram a necessidade de melhoria do Sistema Integrado de Informações (SEI), por não contemplar as particularidades dos departamentos e das coordenações. Foi frequente, também, a sugestão de qualificações e assistências aos técnicos-administrativos para o desenvolvimento de habilidades, aumento da produtividade e melhoria da qualidade do trabalho.

A partir disso, a pesquisa oferece uma oportunidade de identificar e evidenciar diversas realidades na comunidade universitária, com elogios e agradecimento em torno da pesquisa por parte dos entrevistados que enfatizaram a importância do projeto para melhorias da Instituição em vários aspectos, entre eles a comunicação e o relacionamento.

## **ANÁLISE DOS DADOS**

A partir do que foi descrito, conclui-se que a avaliação dos técnicos-administrativos com relação ao processo de comunicação estabelecido pela universidade não é atendida integralmente pelas estratégias e pelos instrumentos de comunicação desenvolvidos pela UFAM, com uma necessidade de atenção e de melhorias.

Por meio deste estudo, foi possível perceber a importância e a necessidade de uma comunicação interna e organizacional para o coletivo na Universidade, bem como para o trabalho individual. A pesquisa ainda indicou a necessidade do desenvolvimento de uma comunicação integrada para que os técnicos-administrativos em educação possam ter voz, visibilidade, relevância, valorização e promoção de diálogo para fortalecimento das relações interpessoais entre docentes, discentes e técnicos-administrativos.

Como resultado, ficou evidenciado que o Portal da UFAM e a Mensagem Expressa são as principais fontes de informação por parte desse público, ou seja, preferem obter informações pelos instrumentos de comunicação mais tradicionais. Os técnicos-administrativos apresentam baixa adesão às redes sociais da UFAM. E, mesmo sendo a principal fonte de informação, o Portal da UFAM teve altos índices de reclamação, com queixas acerca de desatualização, falta de aprimoramento e informação, além da interface ruim, algo frustrante para os usuários.

Um dado preocupante, exposto na pesquisa no que diz respeito a relação dos TAEs com os servidores, foi o de muitos afirmaram que não são valorizados, respeitados ou reconhecidos pela Universidade e, de cunho pessoal, tem-se os casos de assédio moral. A pesquisa ajudou a identificar problemas potenciais que podem ameaçar a reputação ou levar a crises empregatícias entre a UFAM e seus TAEs. Com esse conhecimento, seria interessante adotar medidas e alternativas para essas situações, como políticas claras e rigorosas contra assédio moral, canais de denúncia seguros e confidenciais, uma vez que a detecção precoce de problemas de cultura organizacional, questões de conduta dos funcionários ou sinais de insatisfação entre os servidores pode permitir ações proativas para evitar que esses problemas se agravem, além de trabalhar a sensibilização e responsabilização diante de casos como esses.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa que deu origem a este artigo teve como objetivo auscultar a opinião dos técnicos-administrativos em educação que atuam na UFAM, sendo assim, apresentou características e expectativas singulares, bem como a compreensão em termos de comunicação.

Assim, como resultado, ficou evidenciado que os técnicos-administrativos não são atendidos pelas estratégias e instrumentos de comunicação desenvolvidos pela UFAM. No processo de estabelecimento de um plano de comunicação para a Universidade é imperativo atribuir prioridade aos aspectos cruciais às decisões dos órgãos superiores, às atribuições do reitor e ao funcionamento da Ouvidoria da Instituição, bem como ao seu relacionamento com os TAEs. Esses elementos fundamentais devem ser cuidadosamente observados, uma vez que desempenham um papel essencial na construção de um canal de comunicação eficaz e transparente entre a universidade e seus técnicos-administrativos.

Este estudo aponta para a importância da comunicação organizacional como um processo estratégico de gestão fundamental para o engajamento da comunidade e do fortalecimento da imagem institucional. A partir disso, é possível afirmar que a pesquisa oferece uma oportunidade de identificar e evidenciar diversas realidades na comunidade universitária, bem como contribuir para aprimorar a gestão da comunicação organizacional na UFAM e pode servir como referência para outras instituições que desejam aprimorar seus processos de comunicação.

Além disso, a pesquisa não configura uma atividade de caráter episódico, mas se estabelece como componente intrínseco de um processo contínuo de monitoramento da reputação organizacional. Dessa forma, desempenha um papel relevante ao disponibilizar percepções importantes, visto que proporciona a identificação de riscos e oportunidades, orientando a tomada de decisões informadas, embasando o desenvolvimento de estratégias eficazes e permitindo uma avaliação contínua dos processos e resultados implementados.

Portanto, é recomendável que sejam conduzidas pesquisas adicionais acerca do assunto, ou, também, refazer a pesquisa, de forma presencial, com os técnicos-administrativos da UFAM visando a uma melhor exploração desse tema, particularmente, com os servidores das unidades do interior e obter um entendimento mais aprofundado das opiniões sobre a comunicação organizacional, bem como compreender melhor as falhas acerca do assunto identificadas na pesquisa.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. **Curso de Relações Públicas: relações com os diferentes públicos**; 5.ed. São Paulo: Atlas, 1994.

ASSIS, Wanderlice da Silva; et al (org.). **Gestão pública: a visão dos técnicos administrativos em educação das universidades públicas e institutos federais: volume 7**. Campo Grande, MS: Ed. Oeste, 2020. 288 p. Disponível em: [www.editoraoeste.com.br/livro-digital/121](http://www.editoraoeste.com.br/livro-digital/121)

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação empresarial: teoria e prática**. Barueri: 2003.

CATANI, Afrânio Mendes. **Universidade pública: políticas e identidade institucional**. Campinas: Autores Associados, 1999.

CARVALHO, Carlos Eduardo e RONCHI, Carlos César. **Cultura organizacional: teoria e pesquisa**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DORNELLES, S.M.G; et al. Pesquisa em relações Públicas: tipos e práticas. In: Souvenir Maria Graczyk Dornelles. (Org). **Relações Públicas: quem sabe, faz e explica**. Led. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2007, v. i, p 95-116.

FORTES, Waldyr Gutierrez. **Relações públicas: processo, funções, tecnologia e estratégias**. SP: Summus, 2003.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. Edição revista, ampliada e atualizada. São Paulo: Summus, 2003

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Comunicação Organizacional e Relações Públicas: Perspectivas dos estudos Latino-Americanos. **Revista Internacional de Relaciones Públicas**, N° 1, VOL. I [Páginas 69-96], 2011. Disponível em: <http://revistarelacionespublicas.uma.es/index.php/revrrpp/article/download/4/2>

LATTIMORE, Dan et al. **Relações Públicas: Profissão e Prática**. 3. ed. Porto Alegre: AMGH, 2012.

MAGALHÃES, Elenice Maria de et al. A política de treinamento dos servidores técnico administrativos da Universidade Federal de Viçosa (UFV) na percepção dos treinados e dos dirigentes da instituição. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro:

Fundação Getúlio Vargas, v.44, n.1, p.55-86, jan./fev./2010. Disponível em: Acesso em: 15 jun. 2020.

PENTEADO, Sílvia Angela Teixeira. **Identidade e poder na universidade**. 2 ed. São Paulo: Cortez; Santos, SP: Unisanta Editora, 1998.

RUGGIERO, Alberto Piro. **Qualidade na comunicação interna**. São Paulo: Rh, 2002.

RUÃO, Teresa. (1999). **A comunicação organizacional e a gestão dos recursos humanos**: evolução e actualidade. *Comunicação e Sociedade*, 1, 179-194.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. Trajetórias teórico-conceituais da Comunicação Organizacional. **Revista FAMECOS**, [S. l.], v. 13, n. 31, p. 47–53, 2008. DOI: 10.15448/1980-3729.2006.31.3392. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/3392>. Acesso em: 13 out. 2020.

TORQUATO DO REGO, Francisco Gaudêncio. Da gênese do jornalismo empresarial e das relações públicas à comunicação organizacional no Brasil. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org). **Comunicação organizacional, histórico, fundamentos e processos**. v. 1. São Paulo: Saraiva, 2009. p.7-28.