

O novo normal da comunicação interna: efeitos das eventualidades externas à organização¹

Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS

Resumo

Este artigo tem como objetivo investigar como os eventos da pandemia de Covid-19 em 2020 e a tragédia climática das enchentes no Rio Grande do Sul, em 2024, podem ter influenciado as formas de comunicação interna em uma universidade do estado do Rio Grande do Sul. A análise sobre uma mudança abrupta das comunicações internas é necessária, para gerar conhecimento teórico sobre o tema na área e servir de histórico e aprendizado dentro das organizações. A metodologia contou com pesquisa bibliográfica, observação participante, entrevista em profundidade e a análise de conteúdo. Conclui-se que, a influência dos eventos externos à Universidade ajudou a modelar a sua comunicação interna, trazendo desafios, aprendizado e evoluções.

Palavras-chave

Comunicação interna; colaboradores; Covid-19; enchentes; universidade.

Corpo do trabalho

A comunicação se molda com o avanço tecnológico e devido a mudanças culturais e sociais; há uma evolução histórica. Entre o início e a metade do ano de 2020, a sociedade em nível global precisou se adequar a uma eventualidade inesperada: a pandemia de Covid-19; e recentemente, as comunicações foram afetadas no sul do Brasil, devido às enchentes que ocorreram em maio de 2024, no Rio Grande do Sul. Dessa forma, soluções precisaram ser criadas para os problemas que surgiram, a partir das eventualidades citadas acima. Este artigo traz como tema, a comunicação interna, bem como, as ferramentas utilizadas nas organizações; e, desta forma, busca responder o problema da pesquisa: Como as eventualidades da

¹ Trabalho apresentado (Espaço Graduação), atividade integrante do XIX Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas.

pandemia em 2020 e das enchentes em 2024, podem ter influenciado as formas de comunicação interna em uma universidade do Rio Grande do Sul? O objetivo geral, portanto, é verificar quais foram as mudanças que ocorreram na comunicação interna de uma universidade do Rio Grande do Sul, no e após o período da pandemia de Covid-19 em 2020, e das enchentes em 2024.

Para Kunsch (2003, p. 154), a comunicação interna se constitui em “um setor planejado, com objetivos bem definidos, para viabilizar a integração possível entre a organização e seus empregados [...]”. (Kunsch, 2003, p. 154). Comunicar-se com competência, envolve o uso correto das ferramentas comunicacionais, bem como o controle do fluxo de informação, aos colaboradores da organização que são seu público interno. Conforme afirma Kunsch (1997, p. 129), “o público interno é um público multiplicador [...]”. A comunicação interna permitirá que ele seja bem-informado e que a organização antecipe respostas para as suas expectativas. Isso ajudará a administrar conflitos e a buscar soluções preventivas”. (Kunsch, 1997, p. 129).

Consideramos aqui, o conceito de público interno de acordo com Fortes (2003), como: pessoas ligadas à empresa por relações funcionais oficializadas; e segundo Kunsch (2003) e Andrade (1994), caracterizadas como “empregados” ou “colaboradores”, essenciais para o funcionamento e à manutenção da organização.

Em 2020, a pandemia da Covid-19 afetou a todos em nível global e forçou-nos a adaptar uma nova rotina social as organizações mantiveram suas atividades das formas possíveis, aderindo inicialmente à paralização (quarentena) e/ou distribuição de férias aos colaboradores. Não sendo possível retornar imediatamente ao modelo de trabalho presencial, a adaptação escolhida pela maioria foi o *home office*, após, o modelo híbrido, até a volta gradativa ao trabalho presencial. Durante o mês de maio de 2024, fortes chuvas atingiram o estado do Rio Grande do Sul, resultando em uma tragédia climática: as águas das chuvas encheram rios que transbordaram e derrubaram partes de diques, inundando algumas cidades, destruindo pontes, estradas, comércios, casas e bairros inteiros. A água, junto com barro e lixos acumulados, permaneceram nas ruas durante semanas, deixando a população sem água potável, eletricidade, sinal de celular e internet e até sem residência.

A universidade estudada possui mais de 50 anos de atuação, está localizada na região metropolitana de Porto Alegre, no estado do Rio Grande do Sul; dispõe de um catálogo de cursos de diversos níveis, assim como engloba laboratórios tecnológicos e desenvolve projetos sociais em várias áreas. A organização conta com mais de dois mil colaboradores, sendo a maioria do corpo técnico-administrativo, ocupando cargos de reitoria, procuradores, diretores, gerentes, coordenadores, bibliotecários, analistas, assistentes e auxiliares. Houve a participação de 48 colaboradores do corpo técnico-administrativo da universidade estudada, na coleta de dados, pela técnica de amostragem bola de neve. Os colaboradores responderam perguntas eliminatórias, em um formulário cujo *link* foi divulgado informalmente. Dentre esses, 32 colaboradores informaram que trabalham na Universidade por 5 anos ou mais, portanto, puderam prosseguir na pesquisa empírica, respondendo as perguntas introdutórias (informações anteriores à pandemia de Covid-19).

Quando perguntado, todos os 32 colaboradores responderam que trabalharam em sistema *home office* durante a pandemia; sistema que ainda é utilizado pela Universidade, atualmente uma vez na semana. Houve a confirmação de 96,9% dos colaboradores, de que a forma de se comunicar com seus colegas, durante e após a pandemia, mudou. Em torno de 65% dos colaboradores acredita que a Universidade deveria criar um departamento com foco na comunicação interna, separado do setor de Marketing (como se apresenta hoje), corroborando com o conceito de um setor planejado, de Kunsch (2003). Também, a maioria dos colaboradores, sabe do que se trata a profissão de relações públicas e acreditam que um profissional de RP poderia trabalhar como coordenador de um setor de Comunicação Interna.

Ao iniciar as perguntas sobre as ferramentas de comunicação na Universidade, 81,3% dos colaboradores responderam que o aplicativo do *WhatsApp* é uma ferramenta de comunicação presente, de modo informal. A maioria dos colaboradores confirmou que há falhas na comunicação interna da Universidade, corroborando com a afirmação de Vasconcelos (2020), de que o meio para evitar os ruídos na organização é a articulação de comunicação interna positiva.

Dos colaboradores que prosseguiram na pesquisa empírica, apenas 21 aceitaram realizar a entrevista em profundidade e, por questões de agendamento, 17

realmente foram entrevistados: Na pandemia de Covid-19 em 2020, os entrevistados indicaram que a comunicação interna da Universidade foi efetiva, dentro das possibilidades que havia, reafirmando o dado da Aberje (2020), da intensificação do processo de comunicação digital em 90% das organizações.

Anos antes à pandemia, as ferramentas de comunicação interna presentes na Universidade eram o *Skype*, um *chat* interno e o ramal. O *e-mail* sempre foi a ferramenta mais utilizada e o *Microsoft Teams* entrou em vigor na Universidade em 2019, no lugar do *Skype* e do *chat*, que caíram em desuso. Com a emergência da pandemia, passou-se a utilizar as opções de videochamada e agendamento de reuniões, do *Microsoft Teams*. O *WhatsApp* foi um recurso muito útil também durante a pandemia, pela rapidez nas trocas de mensagens, e segue, até hoje, sendo utilizado como ferramenta interna de comunicação, de maneira informal. Em *home office* não foi possível utilizar o ramal e após a volta à presencialidade, houve queda no seu uso.

As enchentes de maio de 2024 trouxeram uma nova emergência para a universidade gaúcha estudada, e, mesmo após o ocorrido na pandemia, verificou-se que a organização não possuía um plano devidamente estruturado para pôr em prática, apesar disso, os colaboradores indicaram que sabiam por onde a comunicação interna viria. Há uma consciência geral nos entrevistados de que a Universidade está em uma escala de evolução, e que a comunicação interna está atendendo a expectativa; corroborando com o pensamento de Kunsch (1997), de que a comunicação interna deve manter o colaborador bem-informado e antecipar as suas expectativas, pois o público interno é multiplicador.

Entendeu-se que o objetivo geral da pesquisa foi cumprido; além disso, buscar a opinião dos colaboradores é fundamental para a Universidade não cometer os mesmos erros do passado e seguir na busca por melhoria constante, afinal, a comunicação é para eles e o público interno é quem multiplica a imagem da organização que lhe é passada. A investigação revelou que as eventualidades da pandemia de Covid-19 em 2020 e a tragédia climática das enchentes no Rio Grande do Sul, em 2024, influenciaram na modelagem da comunicação interna da universidade gaúcha estudada, trazendo desafios, aprendizado e evoluções.

Referências

ANDRADE, Cândido T. de Souza. **Curso de relações públicas: relações com os diferentes públicos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL. **Desafios da Covid-19 para a Comunicação Organizacional**. São Paulo: Aberje, 2020. Disponível em: <https://www.aberje.com.br/mkt_parceiros/2020/docs/aberje-pesquisaCovid19.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2024.

FORTES, Waldyr. G. **Relações públicas: processo, funções, tecnologia e estratégias**. 2. ed. revista e atualizada. São Paulo: Summus, 2003.

KUNSCH, Margarida. M. Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. – revista, ampliada e atualizada. São Paulo: Summus, 2003.

_____. **Relações públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional**. São Paulo: Summus, 1997. (Coleção Novas Buscas em Comunicação; v. 56.)

VASCONCELOS, Ivan Bretas. A comunicação interna na consolidação do campus avançado da Universidade Federal de Juiz de Fora em Governador Valadares (MG). In: ANAIS DO XIV CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E DE RELAÇÕES PÚBLICAS (ABRAPCORP), 2020, Bauru. **Anais eletrônicos**. [s.l.], 2020. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://abrapcorp2.org.br/site/manager/arq/N9t0v6UhyO_TEMPLATE-COM-AUTORIA_GT_2020-1.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2024.