

COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL NO SETOR PÚBLICO: uma análise do Núcleo de Habitação Popular no município de Naviraí-MS

Clician Gonçalves Rezende,

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS-CPNV),
gr.clician@gmail.com

Georgianna Santana dos Santos,

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS-CPNV),
georgiannasantana2015@gmail.com

Lucas Henrique do Nascimento Freitas,

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS-CPNV),
lucasnascimento151@outlook.com

Luciane da Cruz Damasceno da Silva,

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS-CPNV),
luciane.damascenosilva@gmail.com

Jaiane Aparecida Pereira,

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS-CPNV),
jaiane.pereira@ufms.br

RESUMO

O presente trabalho foi realizado a partir de um projeto de ensino intitulado “Plano de Comunicação Integrada: práticas para a melhoria das organizações”. O objetivo do relato de prática foi analisar como é realizada a comunicação do Núcleo de Habitação Popular de Naviraí-MS. De forma específica, descreve-se o funcionamento do programa de habitação no município, discorre-se sobre as formas de comunicação interna e externa utilizada no órgão e finaliza-se com sugestões de melhoria para a comunicação desta organização. Para alcançar os objetivos propostos foi realizada uma visita ao Núcleo de Habitação Popular de Naviraí e uma entrevista semiestruturada com uma funcionária da organização. A entrevista ocorreu no mês de maio de 2019. Nesta oportunidade, foi indagado sobre a instituição e sobre as formas de comunicação interna e externa utilizadas. Baseando-se na pesquisa realizada, sugerem-se algumas questões a serem repensadas pela organização. Em primeiro lugar, destaca-se que alguns dados devem ser inseridos imediatamente no *website* da prefeitura, visando orientar o público-alvo. Ademais, sugere-se a definição de missão, visão e valores para a organização.

Palavras-chave: Comunicação empresarial; Habitação; Instituição pública.

1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O presente trabalho foi realizado a partir de um projeto de ensino intitulado “Plano de Comunicação Integrada: práticas para a melhoria das organizações”. O objetivo do projeto foi alinhar os conhecimentos teóricos da comunicação empresarial com atividades práticas voltadas a diagnosticar possibilidades de melhorias em organizações do município de Naviraí-MS.

A comunicação nas organizações envolve a comunicação interna, englobando dispositivos, práticas e processos comunicacionais; e a comunicação externa, considerando informações mercadológicas para o público externo (D’ALMEIDA; ANDONOVA, 2008; FERREIRA; MALHEIROS, 2016). Dentro do setor público, embora a comunicação siga a mesma ideia das demais empresas, ou seja, é instrumento estratégico para melhoria dos serviços prestados, deve-se levar em consideração as peculiaridades dessas organizações e seu objetivo de prestar serviços de qualidade ao cidadão (LAGE et al., 2014).

Diante desse panorama, optou-se por estudar o Núcleo de Habitação Popular, órgão subordinado a Gerência de Obras no município (PMN, 2019). A moradia é um direito social garantido pela Constituição Federal de 1988, conforme Artigo 6º, do Capítulo II: “são direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição” (BRASIL, 1988, n.p).

Diante da importância da habitação para o ser humano, da garantia constitucional à moradia e da relevância em estudar a comunicação em órgãos públicos, o objetivo do presente relato de prática foi analisar como é realizada a comunicação do Núcleo de Habitação Popular de Naviraí-MS. De forma específica, descreve-se o funcionamento do programa de habitação no município, discorre-se sobre as formas de comunicação interna e externa utilizada no órgão e finaliza-se com sugestões de melhoria para a comunicação desta organização.

Para alcançar os objetivos propostos foi realizada uma visita ao Núcleo de Habitação Popular de Naviraí e uma entrevista semiestruturada com uma funcionária da organização. A entrevista ocorreu no mês de maio de 2019. Nesta oportunidade, foi indagado sobre a instituição, sua missão, visão, valores e objetivos. Depois indagou-se sobre o papel da organização para a sociedade, sobre o público-alvo e sobre as formas de comunicação interna e externa utilizadas. Também foram coletados dados secundários no *website* da prefeitura.

2 DESENVOLVIMENTO

O Núcleo de Habitação Popular é um conselho de direitos do município. Segundo a Prefeitura Municipal de Naviraí (PMN), o núcleo “tem como finalidade a participação da comunidade na elaboração e implementação de programas de habitação popular e saneamento de interesse social e na administração do Fundo Municipal de Terras, Habitação e Saneamento” (PMN, 2019, n.p).

O objetivo do Núcleo de Habitação Popular consiste em promover o acesso à moradia digna, a legitimação de posse e a melhoria de algumas habitações em situações precárias. Foi criado com o intuito de gerar moradias para pessoas que não conseguem pagar 30% de entrada para a compra do imóvel e nem conseguem pagar as parcelas de financiamento exigidas atualmente nos contratos de compra de casas.

O logotipo utilizado pela organização e que está disposto no *website* da prefeitura consta na figura 1.

Figura 1: Logotipo do Núcleo de Habitação Popular no Município de Naviraí-MS



Fonte: PMN (2019, n.p).

Segundo a entrevistada, no núcleo são desenvolvidas atividades de cadastro e contemplação de moradias no município. Até o presente momento já foram sorteadas mais de

II Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação

25 a 28 de setembro de 2018 - Naviraí - MS



1.000 unidades habitacionais nos programas: Residencial Belo Horizonte; Loteamento Interlagos II; e Condomínio Deputado Federal Nelson Trad I, II, III e IV.

Os sorteios mais recentes, como o Condomínio Nelson Trad, foram realizados considerando as seguintes legislações: Portaria n. 412, de 6 de agosto de 2015, que aprova o manual de instruções para seleção de beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) (BRASIL, 2015); Lei Municipal n. 1464/2009, de 26 de agosto de 2009, que autoriza o Poder Executivo a promover doações de imóveis de sua propriedade e outros benefícios para famílias de baixa renda, e dá outras providências (NAVIRAÍ, 2009); e Decreto n. 23, de 10 de março de 2016, que fixa critérios locais de elegibilidade e seleção dos beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida e dá outras providências (NAVIRAÍ, 2016).

Para se cadastrar nos programas, segundo dados da PMN (2019, n.p), são necessários alguns requisitos, como segue:

- Ser brasileiro nato ou naturalizado;
- Pessoas casadas ou que convivem em união estável devem apresentar os documentos acima do cônjuge ou companheiro(a) quando solicitado;
- Não possuir imóvel, nem ter recebido benefício de políticas de habitação de interesse social diretamente ou através de subsídio, de imóvel localizado em qualquer parte do território nacional;
- Não ter sido atendido anteriormente pelos programas habitacionais do Núcleo de Habitação Popular de Naviraí, pela Agência Estadual de Habitação Popular do Estado de Mato Grosso do Sul – AGEHAB, ou de outros agentes promotores de programas habitacionais de interesse social;
- Residir em Naviraí há no mínimo dois anos (apresentar documento que comprove).
Ex. Título de Eleitor (de Naviraí/MS), Declaração Escolar, Conta de Água ou Energia, Carteira de Trabalho, Carnês de Lojas, etc.

De acordo com a entrevistada, a instituição tem como público-alvo pessoas de baixa renda que se enquadram nos requisitos citados. Apesar disso, salienta-se que toda a sociedade deve saber como estão sendo distribuídas as moradias no município, ou seja, indiretamente a população também deve ser vista como público de interesse.

No que se refere a comunicação interna, segundo a entrevistada, o compartilhamento de informações é feito de forma horizontal (entre os funcionários) e da forma vertical (dos superiores aos colaboradores). Em ambos os casos, utilizam-se o e-mail e documentos

II Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação

25 a 28 de setembro de 2018 - Naviraí - MS



corporativos, como comunicação interna, declarações e relatórios. Além disso, como forma de agilizar algumas discussões é utilizado um aplicativo de mensagens.

Na comunicação externa, as ações e informações da instituição para seu público-alvo são feitas por meio de diversos veículos para atingi-los. Dentre os veículos usados estão a rádio, o diário oficial do município, o portal da transparência e as redes sociais. As publicações em redes sociais geralmente são feitas no *website* da prefeitura e são compartilhadas no Facebook da mesma. Esporadicamente, também são utilizados *banners* e comunicados impressos, dependendo do que precisa ser comunicado.

De modo geral, a entrevistada acredita que os meios de comunicação externa utilizados têm atingido seus objetivos, uma vez que os cidadãos que precisam de moradias têm preenchido as vagas disponíveis e existe um extenso cadastro de reserva.

Dentre os parceiros que estão envolvidos com a organização, estão a Prefeitura do Município de Naviraí; a Caixa Econômica Federal, que é um dos principais fornecedores; a Coplan Engenharia, que é a construtora responsável pelas obras que vem sendo executadas; e o Instituto de Educação, Desenvolvimento Humano e Institucional (IEDHI), que auxiliam na apresentação dos projetos e todo o processo de inscrição, seleção e outros procedimentos.

A partir dos dados descritos, pode-se observar que, de modo geral, os critérios estabelecidos legalmente para cadastro das famílias nos programas estão de acordo com a legislação. Contudo, destaca-se que ainda existem casos nos quais são contempladas famílias que se utilizam de má-fé para conseguir o imóvel e depois vendem ou alugam, ou seja, não são pessoas que realmente precisam do imóvel para morar. Acredita-se que esse fato ocorra devido à falta de investigação e acompanhamento das famílias ao longo do tempo e mesmo depois de adquirir o imóvel.

Com relação à comunicação utilizada, nota-se que a comunicação interna é satisfatória, pois a entrevistada reitera que não tem havido falhas na comunicação. Apesar disso, quando se trata da comunicação externa, discute-se que ela não é totalmente eficaz. Isto porque as postagens da prefeitura são feitas de forma global, todos as gerências, núcleos e demais órgãos, o que não atinge diretamente cada público-alvo dos diversos setores.

Além disso, observou-se que não há uma definição clara de missão, visão, valores e objetivos desta organização, o que dificulta o trabalho dos servidores do núcleo, pois não há um direcionamento claro de suas metas, embora todos estejam conscientes de sua atuação.

Diante dessa discussão, sugere-se para a organização, que sejam adotadas claramente

a missão, visão e valores da organização como forma de melhoria do planejamento da mesma. Ademais, ressalta-se que faltam informação sobre o núcleo no *website* da prefeitura, o que necessita ser imediatamente atualizado.

3 RESULTADOS, DESAFIOS E APRENDIZADO

Baseando-se na pesquisa realizada, sugerem-se algumas questões a serem repensadas pela organização. Em primeiro lugar, destaca-se que alguns dados devem ser inseridos imediatamente no *website* da prefeitura, visando orientar o público-alvo. Atualmente, consta apenas o nome da gerente da pasta, o telefone fixo da organização, o endereço de atendimento e informações legais sobre cada um dos programas de habitação.

Diante disso, discute-se que faltam os horários de atendimento, lista de espera para os programas, informações sobre a equipe de atendimento, bem como a divulgação de fotos da cerimônia de entregas de moradias à população já atendida.

Sobre a missão, visão e valores, sugere-se a utilização das mesmas. Segue uma sugestão de cada uma delas, considerando pesquisas sobre outras organizações semelhantes:

Missão: Assegurar o acesso à moradia para cidadãos de baixa renda, por meio do cumprimento das funções inerentes ao setor habitacional.

Visão: Ser referência no planejamento, distribuição e gestão da política habitacional, beneficiando a população de baixa renda.

Valores: planejamento, responsabilidade social, ética, transparência, integração, eficiência e eficácia.

Por fim, vale ressaltar que a população de baixa renda, incluindo aqueles mais humildes e sem instrução ou acesso à internet, precisam ser acessados de outra forma, pois muitas vezes nem sabem sobre seu direito à moradia. Talvez a visita e o acompanhamento de assistentes sociais poderiam ser fonte de informações para definição das políticas habitacionais. As associações de bairro também poderiam ser parceiras para trabalhar conjuntamente em prol da habitação, considerando sua maior proximidade com os cidadãos. Sendo assim, reitera-se a necessidade de estudar formas de melhorar a distribuição das moradias no município e de acompanhamento das famílias já contempladas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 01 ago. 2019.

BRASIL. **Portaria n. 412**, de 6 de agosto de 2015. Aprova o manual de instruções para seleção de beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV). Disponível em: <http://www.lex.com.br/legis_27013057_PORTARIA_N_412_DE_6_DE_AGOSTO_DE_2015.aspx>. Acesso em: 01 ago. 2019.

D'ALMEIDA, N.; ANDONOVA, Y. A comunicação das organizações. **Anuário UNESCO/Metodista de comunicação regional**, v. 12, n. 12, p. 31-42, 2008.

FERREIRA, P., MALHEIROS, Gustavo. **Comunicação Empresarial: planejamento, aplicação e resultados**. Atlas, 05/2016. VitalBook file.

LAGE, G. P.; TEIXEIRA, D. V.; CALIJORNE, N. P.; MELGAÇO, I. O desenvolvimento da comunicação no setor público. **Convibra**. 2014. Disponível em: <http://www.convibra.com.br/upload/paper/2014/38/2014_38_10379.pdf>. Acesso em: 01 ago. 2019.

NAVIRAÍ. **Lei n. 1464/2009**, de 26 de agosto de 2009. Autoriza o Poder Executivo a promover doações de imóveis de sua propriedade e outros benefícios para famílias de baixa renda, e dá outras providências. Leis Municipais. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a1/ms/n/navirai/lei-ordinaria/2009/146/1464/lei-ordinaria-n-1464-2009-autoriza-o-poder-executivo-a-promover-doacoes-de-imoveis-de-sua-propriedade-e-outros-beneficios-para-familias-de-baixa-renda-e-da-outras-providencias>>. Disponível em: 01 ago. 2009.

NAVIRAÍ. **Decreto n. 23/2016**, de 10 de março de 2016. Fixa critérios locais de elegibilidade e seleção dos beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida e dá outras providências. Leis Municipais. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a1/ms/n/navirai/decreto/2016/3/23/decreto-n-23-2016-fecha-criterios-locais-de-elegibilidade-e-selecao-dos-beneficiarios-do-programa-minha-casa-minha-vida-e-da-outras-providencias>>. Acesso em: 01 ago. 2019.

PMN. **Prefeitura Municipal de Naviraí**. Disponível em: <<https://www.navirai.ms.gov.br/>>. Acesso em: 01 ago. 2019.