

A COMUNICAÇÃO COMO RECURSO ESTRATÉGICO PARA GESTÃO DE PESSOAS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL: O CASO DO PROGRAMA SANTOS CRIANÇA

PRADO, Aline Saboya. Dissertação (Mestrado em Gestão de Negócios), Universidade Católica de Santos, Santos, 2007.

A comunicação estratégica nas organizações representa um importante elo entre a missão, os objetivos organizacionais e o envolvimento dos públicos de interesse. É a comunicação que proporciona espaços de interação e diálogo para a construção de relacionamentos, sentidos e significados compartilhados, resultando em comprometimento e participação. Na dimensão estratégica da comunicação, um dos principais públicos-alvo da organização é o público interno, do qual depende o cumprimento da missão de qualquer organização. As organizações públicas no Brasil vêm passando por processos de modernização e assumindo tecnologias gerenciais adotadas no setor privado.

No entanto, a gestão de pessoas no setor público e a comunicação governamental não têm acompanhado as tendências do mercado. O objetivo da dissertação apresentada no Programa de Estudos Pós-Graduados em Gestão de Negócios da Universidade Católica de Santos, por Aline Saboya Prado, foi o de realizar um estudo sobre a comunicação organizacional como recurso estratégico para desenvolver a integração e a participação do público interno na administração pública e, na prática, analisar um programa da administração pública municipal da cidade de Santos - Programa Santos Criança. A criação do Programa foi embasada pela última reforma administrativa do Executivo santista, que estabelece a articulação interna e a descentralização como conceitos fundamentais para a modernização administrativa.

O trabalho está estruturado em três capítulos. O primeiro capítulo está dedicado a revisão dos conceitos que fundamentam o estudo e traz as principais discussões sobre comunicação organizacional, com ênfase em comunicação estratégica, comunicação interna e comunicação pública. Enfoca ainda, a evolução da gestão de pessoas, da visão tradicional funcionalista até a busca da gestão na complexidade – conceito que mereceu maior atenção por sua relevância e aplicabilidade em todo o escopo da dissertação. Por último são apresentadas referências sobre a modernização da administração pública no Brasil, do modelo patrimonialista para o gerencial, retratando as principais reformas administrativas e planos de gestão.

No segundo capítulo são apresentadas informações sobre a Administração Pública em Santos, inicialmente com um breve histórico da Cidade, seguida da caracterização da Prefeitura do Município e das Reformas Administrativas ocorridas até a modernização pretendida pela gestão 2005/2008. No mesmo capítulo são abordados os objetivos e a estrutura do Programa escolhido para o estudo de caso - Programa Santos Criança - além de informações sobre o órgão que gerencia sua atuação - Departamento de Articulação e Parcerias Público-Privadas - Deappri.

No terceiro e último capítulo são relatados os resultados obtidos na pesquisa de campo, por meio da descrição das observações efetuadas em reuniões e eventos e das informações obtidas em entrevistas e com aplicação de questionários.

Os resultados da pesquisa demonstraram que a necessidade de interação e comunicação esta explícita na opinião de todos os envolvidos no Programa, porem, as estratégias dialógicas e comunicacionais não fazem parte do planejamento de programas e ações governamentais e a

comunicação não é considerada, institucionalmente, uma estratégia para a efetivação do trabalho em rede e para a pretendida articulação interna.

No que se refere ao objetivo principal da pesquisa - realizar um estudo sobre a comunicação organizacional como recurso estratégico para desenvolver a integração e participação do público interno na administração pública - a revisão teórica demonstrou que todo estudo, elaborado com base nos conceitos de estratégia e complexidade, contempla evidências de que o envolvimento e a participação podem ser conquistados por processos dialógicos, sistêmicos e integrados, em qualquer tipo de organização.

o Programa Santos Criança apesar de lançado há quase um ano, 26 de agosto de 2006, continua em processo de formação, algumas ações são divulgadas como parte do Programa - maior destaque é dado ao 'Escola Total' que é coordenado pela Secretaria de Educação com apoio de outras secretarias e em parceria com clubes e empresários da Cidade - mas a 'rede integrada de serviços à criança' ainda depende de vários fatores humanos, políticos e financeiros. Caminhos vêm sendo discutidos e apontados pelo Grupo Técnico, uma das grandes reivindicações é a viabilização de uma rede informatizada, essencial para a comunicação entre todos os serviços, mas por dificuldades orçamentárias ainda está longe de acontecer. O envolvimento dos funcionários pretende-se conquistar a partir da conclusão das capacitações, mas se não houver constância nos processos interacionais e dialógicos mais uma vez ocorrerá um conhecido fenômeno da administração pública: a descontinuidade.

A perenidade do Programa, classificado pelo Prefeito como um Programa da Cidade e não de governo, também está condicionada ao envolvimento de toda a sociedade santista: as organizações não-governamentais que atuam em parceria com serviços públicos; a iniciativa

privada, que deve acreditar no governo para investir em ações sociais; e toda a comunidade que precisa conhecer plenamente seus direitos e utilizar-se dos benefícios de ações de verdadeiro interesse público e social.

Prof. Dr. Francisco Antonio Serralvo

Mestrado em Gestão de Negócios

Universidade Católica de Santos

Orientador