

A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTERNA DURANTE O DISTANCIAMENTO SOCIAL: NOVAS TECNOLOGIAS = NOVAS POSSIBILIDADES

INTERNAL ORGANIZATIONAL COMMUNICATION DURING THE SOCIAL DISTANCING: NEW TECHNOLOGIES = NEW POSSIBILITIES

Cibele Mariot 1
Wilson Gruber 2
Roderval Marcelino 3

Resumo: Em meados do mês de março de 2020, um grande número de instituições passaram a adotar o trabalho remoto como forma de prevenção ao contágio pelo Novo Corona Vírus. Com os colaboradores trabalhando de casa, foi preciso se reinventar, novas ferramentas precisaram ser incorporadas para garantir a efetividade na comunicação organizacional. Este estudo tem o objetivo de compreender se as Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (NTICs) utilizadas estão sendo eficazes no processo comunicativo interno de um campus do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), na perspectiva de seus gestores, durante a suspensão das atividades presenciais em razão da Pandemia do Coronavírus. Para tanto foi realizada uma pesquisa com os gestores por meio de um questionário. Observa-se que várias NTICs estão contribuindo de forma eficaz para o processo comunicativo interno no campus, fazendo com que a comunicação seja satisfatória, mesmo ocorrendo à distância.

Palavras-chave: Novas Tecnologias da Informação e Comunicação. Comunicação Organizacional Interna. Trabalho Remoto. Distanciamento Social.

Abstract: In the middle of March 2020, a large number of institutions started to adopt remote work as a way to prevent contagion by the New Corona Virus. While the employees were working from home, it was necessary to reinvent themselves, new tools needed to be incorporated to ensure effectiveness in organizational communication. This study aims to understand whether the new Information and Communication Technologies (NICTs) used are being effective, in the internal communication process from a campus of the Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), during the suspension of face-to-face activities due to the Coronavirus. To collect the data, a survey was conducted with managers through a questionnaire. It is observed that several NICTs are contributing effectively to the internal communicative process on campus, making communication satisfactory, even at a distance.

Keywords: New Information and Communication Technologies. Internal Organizational Communication. Remote Work. Social Distancing

Mestranda no Programa de Pós-graduação em Tecnologias da
Informação e Comunicação – PPGTIC – UFSC. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7027392299399986>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3341-9823>.
E-mail: cibelemariot@gmail.com 1

Pós-doutor em Engenharia de Materiais e Metalúrgica pela
UFRGS; Doutor em Engenharia de Minas, Metalúrgica e de Materiais
pela UFRGS; Docente do Programa de Pós-graduação em Tecnologias da
Informação e Comunicação – PPGTIC – UFSC. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5501474017902654>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4092-8578>.
E-mail: wilson.gruber@ufsc.br 2

Pós-doutor em Ciência da Computação pela ULSTER - University na
Irlanda do Norte; Doutor em Engenharia de Minas, Metalúrgica e de Materiais
pela UFRGS; Docente do Programa de Pós-graduação em Tecnologias da
Informação e Comunicação – PPGTIC – UFSC. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0122916218414168>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5489-0171>.
E-mail: roderval.marcelino@ufsc.br 3

Introdução

Sabe-se que as Novas Tecnologias da Informação e Comunicação estão transformando o mundo em que vivemos. É possível observar que os avanços tecnológicos que ocorreram nos últimos anos proporcionaram mudanças nas mais diversas áreas. Uma área bastante impactada foi a de comunicações, nos seus mais variados segmentos, comunicação de massa, interpessoal, organizacional, entre outros.

Atualmente estamos diante de uma era digital que apresenta possibilidades que jamais foram imaginadas. Os sistemas de Interface Cérebro-Computador (BCI), servem como exemplo, esses sistemas são mecanismos que funcionam como uma ponte para a comunicação entre o cérebro humano e o mundo externo. Eles fazem o processamento de envio de mensagens do cérebro humano e decodificam os pensamentos silenciosos, ou seja, possibilitam a comunicação sem que haja a necessidade de métodos típicos de entrega de informação (ABDULKADER; et al, 2015). Essa tecnologia pode ser aplicada para ajudar pessoas com deficiência a expressar suas opiniões e ideias, por exemplo.

Os *Serious Games* ou Jogos Sérios são também novas tecnologias que crescem a cada dia. São jogos digitais que possuem um propósito educacional mais que de entretenimento ou diversão. Podem ser aplicados em diferentes contextos, como educação, treinamento, saúde ou comunicação interpessoal. Atualmente existem vários jogos voltados à área de comunicação, como exemplos observa-se sistemas de aprendizagem cultural, que permitem que os alunos explorem uma cidade virtual enquanto falam com habitantes locais. Existem também jogos sérios que se concentram na melhoria das habilidades de comunicação interpessoal. O jogo pode ser uma boa alternativa para substituir o treinamento pessoal, que pode ter altos custos. Outro benefício é que a possibilidade de usar um ambiente virtual para melhorar as habilidades de comunicação permite que os jogadores cometam erros sem temer as consequências (LAAMARTI; et al, 2014).

Outra NTIC que também está cada vez mais presente é a Inteligência Artificial (IA). Conhecida como a capacidade de um sistema de interpretar corretamente os dados externos, aprender com esses dados e usar esses aprendizados para atingir objetivos e tarefas específicas por meio de adaptação flexível (KAPLAN; HAENLEIN, 2019). Ela se refere à criação de máquinas, não necessariamente com corpo físico, mas com habilidades de pensar e agir como humanos. O objetivo geralmente está em facilitar tarefas do dia a dia, avançar pesquisas científicas e modernizar indústrias. Nos ambientes organizacionais ela ajuda a economizar tempo, aumentar a produtividade e os resultados. Um exemplo de aplicação da IA nas comunicações empresariais são os *Chatbots* (VOLPATO, 2019), que são programas de computador, que conseguem simular uma conversa entre pessoas. Dessa forma, é possível automatizar tarefas repetitivas e burocráticas, como dúvidas frequentes, na forma de diálogo pré-definido entre o usuário e um “robô” (SCHAPPO, 2018).

A *Internet of Things* (IoT) ou Internet das Coisas é outra NTIC que está ganhando expressividade. Nos últimos anos, a IoT se tornou uma das mais importantes tecnologias. A Internet das Coisas é a conexão de objetos físicos que se comunicam entre si e com o usuário. Ela pode trazer benefícios para as organizações, pois é capaz de gerar informações importantes para a gestão empresarial, possibilitar a redução de custos e melhorar o atendimento dos clientes. Outro benefício é facilitar a comunicação organizacional interna. A *Internet of Things* tem também proporcionado uma troca de dados entre clientes e fornecedores mais rápida, atualizada e conveniente, e assim, modificado a forma como os negócios entre parceiros comerciais são efetivados (GANHO, 2018). É um conceito que muda a maneira como vivemos e também como trabalhamos.

A disseminação da internet possibilitou o avanço das novas tecnologias e revolucionou muitas áreas, especialmente, de forma radical, a das comunicações. A internet está modificando a forma como os seres humanos se comunicam. Há alguns anos os meios de comunicação de massa, por exemplo, se resumiam a televisão e rádio, e, de forma impressa, revistas e jornais. Hoje, com a quase onipresença da internet e os avanços tecnológicos, a informação nos alcança com uma rapidez impressionante. Por meio de canais digitais, fatos acontecidos do outro lado do planeta, chegam até nós em poucos minutos.

A comunicação interpessoal também está sendo modificada. As cartas escritas a mão e enviadas pelos Correios já não são tão comuns, bem como as ligações telefônicas por meio de aparelho fixo. Hoje, manter contato com as pessoas, onde quer que elas estejam, ficou muito mais fácil e rápido. Basta um computador ou telefone celular conectado à internet para enviar mensagens, fotos e vídeos por meio de aplicativos de mensagens instantâneas, ou acompanhar os fatos do cotidiano por meio das redes sociais. A comunicação organizacional não poderia ficar de fora de todas essas mudanças, uma vez que as organizações são compostas por pessoas.

Em 2020 a crise do Coronavírus impôs a necessidade do distanciamento social, porém, a distância física não precisa ser vista como uma ruptura nas relações. É o momento de se adaptar a uma nova forma de relacionamento, substituindo a comunicação presencial, que carrega o risco de contágio, pela comunicação mediada pelas novas tecnologias da informação e comunicação. Dessa forma, este estudo visa compreender se as NTICs utilizadas estão sendo eficazes no processo comunicativo interno de um Campus do Instituto Federal de Santa Catarina, na perspectiva de seus gestores, durante a suspensão das atividades presenciais em razão da pandemia do Novo Coronavírus. Para tanto foi realizada uma pesquisa com os gestores do campus por meio de um questionário. Pôde-se concluir que, as NTICs utilizadas estão sendo eficazes e possibilitando que a comunicação interna seja realizada de forma satisfatória mesmo à distância.

Comunicação

O ato de se comunicar é intrínseco ao ser humano. Quando há o encontro de dois ou mais indivíduos, surge a necessidade de comunicação. Existem diversas formas de comunicação: a oral, a escrita, por gestos, por sinais, e até mesmo pelo olhar ou postura. É por meio da comunicação que conseguimos expressar sentimentos, informações, opiniões e outros. E assim compreender e ser compreendido.

O Dicionário Online de Português - Dicio conceitua comunicação como sendo a “ação ou efeito de comunicar, de transmitir ou de receber ideias, conhecimento, mensagens etc., buscando compartilhar informações” (DICIO 2020). Ou seja, é uma troca, uma interação entre dois ou mais indivíduos. Esses indivíduos são chamados de emissor e receptor, que em conjunto com a mensagem, o canal, o *feedback* e os ruídos compõem o processo comunicativo, como pode ser observado no Quadro 1.

Quadro 1 Elementos do processo comunicativo.

Elementos	Características
Mensagem	Informação que será transmitida
Emissor	Responsável por originar a mensagem
Receptor	Aquele que recebe e mensagem
Canal	Meio de transmissão da mensagem
Ruídos	Falhas que podem ocorrer durante o processo
<i>Feedback</i>	Retorno dado ao emissor comprovando o recebimento da mensagem

Fonte: elaborado com base em Carvalho; Rabechini Junior, 2019.

A Comunicação Organizacional

Sabe-se que a comunicação faz parte da vida em sociedade e está presente em todos os ambientes. Os humanos se relacionam uns com os outros por meio da comunicação. Essa prática comunicativa é a base da produção, reprodução e diferenciação de estruturas, sistemas e instituições econômicas, políticas e sociais nas quais a vida humana está estruturada (FUCHS, 2020).

Sob o ponto de vista organizacional ela é fundamental. Organização é qualquer empre-

endimento criado e moldado intencionalmente pelo ser humano para atingir determinados objetivos, são exemplos: empresas, órgãos públicos, bancos, universidades, lojas e comércios em geral, prestadoras de serviços e uma infinidade de outros tipos de instituição (CHIAVENATO, 2014). Conclui-se, portanto, que se as organizações são criadas e moldadas pelo ser humano, é impossível dissociá-las da comunicação. Neste sentido, observa-se que as organizações têm início e se desenvolvem por meio dos processos comunicativos, que mais que uma ferramenta estratégica, são uma necessidade humana, profissional e gerencial que viabiliza a execução de atividades, processos e projetos institucionais (MOLINARI, 2004). É importante que a empresa encare a comunicação como aliada para os negócios, pois o bom relacionamento com seus públicos, interno e externo, assegura o reconhecimento perante a sociedade, valoriza os recursos e o potencial de seus colaboradores, e auxilia no fortalecimento da reputação (PAIVA; et.al, 2020). A comunicação organizacional envolve diversos agentes, como os colaboradores, os clientes, os potenciais clientes, os fornecedores, entre outros.

De acordo com Kunsch (2018) a comunicação organizacional é um fenômeno inerente à natureza das organizações e às pessoas que a constituem, envolvendo todos os processos comunicativos e seus elementos. Assim, deve ser entendida de forma ampla e holística, ou seja, na sua integralidade. Ainda segundo a autora, a comunicação organizacional é composta por diferentes modalidades: a comunicação institucional, a comunicação mercadológica, a comunicação interna e a comunicação administrativa. A junção dessas quatro áreas forma a “comunicação organizacional integrada”.

Este estudo terá como foco a comunicação organizacional interna, aquela que ocorre entre a organização e seus colaboradores e serve para informar os atores envolvidos sobre o que acontece na organização. Está presente no dia a dia da instituição sendo gerenciada ou não. Na sociedade contemporânea a comunicação interna unidirecional já não possui mais espaço, os funcionários não podem mais ser vistos como peças ou como parte do próprio maquinário da empresa, hoje é fundamental que eles compartilhem suas ideias e façam parte dos processos decisórios (COSTA; OLIVEIRA, 2020). Para isso é preciso integrar os públicos por meio de uma comunicação descentralizada, que ocorra tanto de forma vertical quanto horizontal, ou seja, dos gestores para os colaboradores, e vice-versa, e também entre os profissionais de mesmo nível hierárquico. Essa postura favorece inclusive o bom clima organizacional e a sinergia entre os envolvidos.

Trabalho remoto e comunicação: novas tecnologias = novas possibilidades

Diante das novas tecnologias de informação e comunicação que surgiram nos últimos anos, a comunicação como um todo, passa por grandes transformações. A internet revolucionou muitas áreas e especialmente, de forma radical, a das comunicações. Dentzel (2020) afirma que hoje utilizamos a internet a todo instante, para quase tudo, desde compartilhar momentos, enviar fotos, até pedir uma pizza ou comprar uma TV. Antes, para ler um jornal, era preciso comprar uma edição de jornal local na banca, com notícias do dia anterior. Hoje, com um único clique, é possível ler o jornal local, mas também outros jornais de qualquer parte do mundo. Segundo o autor, nas décadas de 1980 e 1990 a internet se expandiu para universidades e centros de pesquisa, e posteriormente para instituições públicas, e empresas privadas de todo o mundo. O surgimento da web 2.0 na primeira década do século XXI revolucionou a curta história da Internet, promovendo a ascensão de mídias sociais e outras ferramentas de comunicação interativas para multidão. A partir disso a internet não se resume mais a simples troca de informação, ela se tornou uma ferramenta multidisciplinar sofisticada que permite aos indivíduos criar conteúdo, comunicar-se e até fugir da realidade. Tudo isso afetou a própria comunicação social. Diariamente novas tecnologias surgem e se expandem, transformando nossos hábitos e possibilidades de comunicação. A internet derruba barreiras de comunicação como tempo e espaço, e amplia as possibilidades comunicativas (DENTZEL, 2020).

As mudanças na comunicação que estão ocorrendo em toda a sociedade, ocorrem também nas organizações. O rápido desenvolvimento tecnológico, e as novas exigências sociais,

econômicas e políticas impõem uma necessidade de adaptação.

As organizações fazem parte da sociedade e são formadas por pessoas que se comunicam e se relacionam por meio das mídias tradicionais e inovadoras como as digitais, dessa forma, a comunicação nas organizações, assim como em toda a sociedade, sofre com os impactos provocados pela revolução digital. Consequentemente, o processo comunicacional nas organizações também passa por transformações (KUNSCH, 2007). É um momento de adaptação a uma nova realidade, uma nova forma de interagir, de informar, de comunicar, é preciso enxergar e fazer proveito das oportunidades e dos benefícios que as novas tecnologias podem proporcionar.

Em 2020 a crise do Coronavírus apresentou uma nova realidade social, as formas de relacionamento foram modificadas, porém a medida de distanciamento social praticada como resposta não significa a dissolução das relações sociais, mas a sua reorganização. As pessoas evitam o contato face a face e adotam outras formas de relacionamento, nas quais a comunicação é medida pelas NTICs (FUCHS, 2020).

O processo comunicativo organizacional também foi afetado pelo distanciamento social imposto pela pandemia do Novo Coronavírus, e novos desafios surgiram. Em meados do mês de março de 2020, um grande número de empresas e instituições passaram a adotar o trabalho remoto como forma de prevenção ao contágio, muitas delas não haviam sequer experimentado este cenário antes. Com os colaboradores trabalhando de casa, foi preciso se reinventar, ferramentas eficazes precisam ser utilizadas para garantir uma comunicação interna satisfatória.

Um dos setores mais impactados pelo distanciamento social foi o educacional. No mês de março de 2020 instituições de ensino de todo o país suspenderam as aulas presenciais para evitar o contágio do Novo Coronavírus. No dia 18 de março de 2020, por meio da Portaria 343 de 17 de março de 2020, o Ministério da Educação autorizou, em caráter excepcional, as instituições de educação superior integrantes do sistema federal de ensino a substituírem as disciplinas presenciais, por aulas que utilizem meios e tecnologias de informação e comunicação (MEC, 2020). Essa portaria, que a princípio vigoraria por 30 dias, foi prorrogada por 3 vezes, a última prorrogação foi publicada no dia 17 de junho por meio da portaria nº 544 de 16 de junho de 2020, na qual a autorização foi estendida até o dia 31 de dezembro de 2020 (MEC, 2020). Em dezembro de 2020, por meio do parecer nº 19 do Conselho Nacional de Educação, o MEC estendeu até 31 de dezembro de 2021 a permissão para atividades remotas no ensino básico e superior em todo o país (AGÊNCIA BRASIL, 2020).

As instituições de ensino foram desafiadas a reinventar sua relação com o processo de ensino e aprendizagem, bem como com o trabalho administrativo. A nova rotina obrigou a adoção de mecanismos de comunicação para a realização do trabalho remoto. Mais do que nunca, ferramentas eficazes de comunicação são importantes, o trabalho à distância impõe dificuldades que não existem em tempos normais com o contato pessoal diário. As NTICs estão sendo fundamentais neste processo, pois oferecem várias ferramentas para facilitar a comunicação nas instituições. Minone (2020) e Closs (2018) afirmam que ferramentas como e-mail corporativo, chat on-line, armazenamento na nuvem, vídeo chamadas, agenda on-line, intranet, rede social corporativa e aplicativos corporativos são exemplos de novas tecnologias que podem tornar a comunicação mais rápida e eficaz.

O IFSC, em 2020, passou a adotar a plataforma *Google Apps for Education*. Por ser uma instituição de ensino, o IFSC pode utilizar este serviço, que lhe dá o direito de ter acesso a diversas ferramentas do Google sem custo (IFSC, 2020). Por meio da plataforma, os servidores da instituição passaram a ter acesso, por meio de suas contas institucionais, ao *Google Calendar* e aos documentos, planilhas, apresentações e formulários do Google e também ao *Google Drive* (IFSC, 2019), que funciona como um armazenamento e compartilhamento de arquivos de texto, planilhas, apresentações e imagens, sendo possível trabalhar à distância de forma colaborativa. Estão disponíveis também o *Google Chat* (bate-papo) e o *Google Meet*, que permite fazer e gravar vídeo chamadas com várias pessoas ao mesmo tempo, possibilitando que as reuniões sejam feitas remotamente (IFSC, 2020). Os serviços disponibilizados podem ser bastante úteis durante o período de isolamento social.

Pesquisa aplicada junto aos gestores da instituição

Com o objetivo de compreender se as NTICs utilizadas estão sendo eficazes no processo comunicativo interno em um campus do IFSC, durante a suspensão das atividades presenciais em razão da pandemia do Novo Coronavírus foi realizada uma pesquisa com os gestores da instituição.

A pesquisa foi realizada junto a uma amostra de 28 servidores que ocupam Cargos de Direção (CD), Funções Gratificadas (FG), Funções de Coordenador de Curso (FCC) e outras funções de gestão em um campus IFSC. A aplicação da pesquisa junto aos profissionais se deu por meio de um questionário, que foi elaborado a partir de referências teóricas. Optou-se pela elaboração desse instrumento em aplicativo do *Google forms*, em função da praticidade no envio, no recebimento e na tabulação dos dados obtidos.

Em um primeiro momento, o envio do questionário foi realizado por e-mail, obteve-se, dessa forma, 18 respostas. Posteriormente o questionário foi enviado aos gestores por *WhatsApp*, foram obtidas mais 7 respostas, totalizando 25, o que significa que 89% dos gestores participaram da pesquisa.

Análise dos dados obtidos

Foram realizadas duas perguntas para identificar o perfil dos gestores participantes, uma relacionada ao cargo ou função que ocupa e outra à existência de subordinados. Constatou-se que 2 (8%) dos respondentes ocupam Cargos de Direção, 11 (44%) possuem Função Gratificada, 8 (32%) ocupam Função de Coordenador de Curso e os demais, 4 respondentes (16%) ocupam outras funções de gestão no Campus. Referente à existência de subordinados, 16 (64%) dos gestores responderam que possuem servidores subordinados e 9 (36%) responderam que não possuem. No entanto, não foi identificado um padrão de respostas dentro dos grupos de cargos, bem como dos grupos de gestores que possuem ou não servidores subordinados. Observou-se que as respostas foram diversificadas dentro dos grupos.

Com o intuito de identificar quais ferramentas de comunicação estão sendo utilizadas pelos gestores foi perguntado quais ferramentas eles utilizam para comunicação interna. Os gestores poderiam assinalar quantas ferramentas julgassem necessárias. As duas mais indicadas, utilizadas por 100% dos respondentes, foram e-mail e *WhatsApp*. Em seguida apareceu o *Google Meet*, indicado por 19 (76%) respondentes, uma outra ferramenta que possui basicamente as mesmas funcionalidades foi indicada por 2 (8%), o RNP (Conferência Web da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa). Compartilhamento no *Google Drive* e Agenda do Google também são utilizados por um número considerável de gestores, ambas foram citadas por 18 (72%) respondentes cada. 12 (48%) gestores indicaram ligação telefônica. O chat do Google, ferramenta de troca de mensagens, bem como intranet, foram citados por 2 (8%) respondentes. Ferramentas para organização de tarefas apareceram em 1 (4%) resposta e softwares para gerenciamento de projetos não foram citados. Como é possível verificar na Tabela 1, nenhuma outra ferramenta foi indicada.

Tabela 1 Ferramentas de comunicação utilizadas.

Ferramentas	Nº	%
E-mail	25	100%
WhatsApp	25	100%
Google Meet	19	76%
Compartilhamento no <i>Google Drive</i>	18	72%
Agenda do Google	18	72%
Ligação telefônica	12	48%
Chat do Google	2	8%
Intranet	2	8%

RNP	2	8%
Ferramentas para organização de tarefas	1	4%
Softwares para gerenciamento de projetos	0	0%
Outras	0	0%

Fonte: Autores (2020).

Foi solicitado aos gestores que, considerando as ferramentas utilizadas, fosse indicada a que consideram mais eficaz. *WhatsApp* e e-mail foram as duas mais citadas com 12 (48%) e 11 (44%) respostas respectivamente. *Google Meet* e Agenda do Google também foram citadas, no entanto com somente uma resposta (4%) cada. As demais ferramentas não foram citadas, conforme descrito na Tabela 2.

Tabela 2 Ferramentas de comunicação mais eficazes.

Ferramentas	Nº	%
WhatsApp	12	48%
E-mail	11	44%
Google Meet	1	4%
Agenda do Google	1	4%

Fonte: Autores (2020).

Observa-se dessa forma, que as duas ferramentas mais utilizadas, E-mail e *WhatsApp*, são também as consideradas mais eficazes no processo de comunicação interna. A próxima questão visa compreender o motivo pelo qual essas ferramentas são consideradas mais eficazes para a comunicação.

Os gestores foram questionados qual seria a principal característica da ferramenta que eles consideram mais eficaz no desenvolvimento do trabalho. O principal motivo identificado foi a rapidez na comunicação, citado por 9 (36%) respondentes. Logo em seguida aparece a característica de que há um histórico de conversas, ou seja, há um registro das informações, essa característica pode ser associada à resposta dada na opção “outros”, na qual 1 (4%) gestor citou como motivo de eficácia a formalização. Os outros motivos identificados somam 7 (28%) respostas. O resultado está exposto na Tabela 3.

Tabela 3 Motivo da eficácia das ferramentas.

Motivo	Nº	%
Rapidez na comunicação	9	36%
Histórico de conversas (as informações ficam registradas)	8	32%
Facilidade de utilização da ferramenta	4	16%
Facilidade para alcançar os servidores	2	8%
Facilidade na compreensão, mesmo a comunicação sendo a distância	1	4%
Outros ¹	1	4%

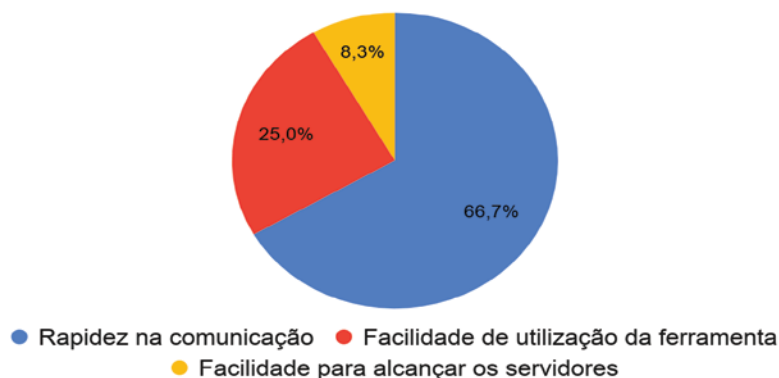
Fonte: Autores (2020).

Ao fazer um cruzamento entre as respostas referentes às perguntas sobre qual ferramenta é mais eficaz e o motivo de ser mais eficaz, constatou-se que dos 12 gestores que consideram o *WhatsApp* mais eficaz, 8 (66,7%), dizem que o motivo da eficácia é a rapidez na comunicação, 3 (25%) apontaram a facilidade de utilização da ferramenta, 1 (8,3%) considera

o *WhatsApp* mais eficaz em razão da facilidade para alcançar os servidores. O Gráfico 1 ilustra este resultado.

Gráfico 1 Motivos de eficácia do *WhatsApp*.

WhatsApp - Motivos de eficácia

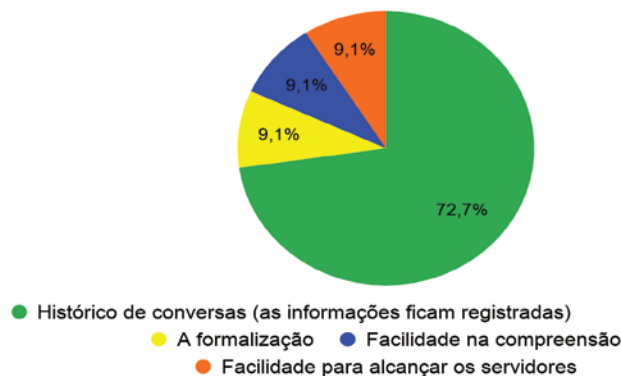


Fonte: Autores (2020).

Dos 11 gestores que indicaram o e-mail como a ferramenta mais eficaz, 8 (72,7%) afirmam que o motivo da eficácia é a existência de um histórico de conversas. A formalização, a facilidade na compreensão e a facilidade de alcance dos servidores foram citados por 1 (9,1%) respondente cada. Este resultado está representado no Gráfico 2.7

Gráfico 2 Motivos de eficácia do E-mail.

E- mail - Motivos de eficácia



Fonte: Autores (2020).

Com relação às barreiras existentes no processo comunicativo interno, 8 (32%) respondentes indicaram como principal, a dificuldade para alcançar os servidores. A dificuldade para compreensão da mensagem ou informação transmitida foi citada por 5 (20%) gestores. A falta de estrutura adequada em casa foi indicada por 4 (16%) gestores e a baixa qualidade dos canais de comunicação interna foi citada por 2 (8%) dos respondentes. A opção de as tecnologias disponíveis serem ultrapassadas não foi citada. Outras 6 respostas foram dadas, é possível observá-las na Tabela 4. São dificuldades mais relacionadas ao comportamento dos servidores que às ferramentas disponíveis.

Tabela 4 Principais barreiras na comunicação interna.

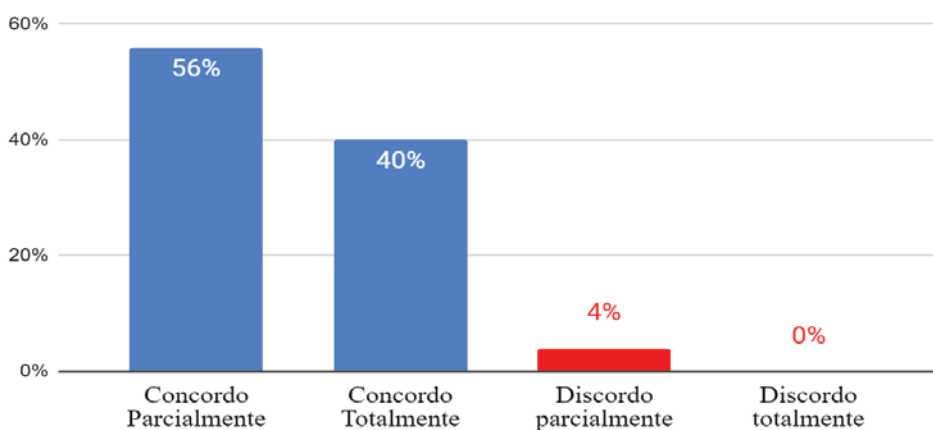
Barreiras	Nº	%
Dificuldade para alcançar os servidores devido à distância	8	32%
Dificuldade para compreensão da mensagem ou informação transmitida	5	20%
Falta de estrutura adequada em casa, como: internet e equipamentos de informática	4	16%
Baixa qualidade dos canais de comunicação interna	2	8%
As tecnologias disponíveis são ultrapassadas	0	0%
Outros ²	6	24%

Fonte: Autores (2020).

Com o objetivo de analisar a eficácia do processo comunicativo no Campus, sob a visão dos gestores, foi feita a seguinte afirmação: “Com o uso das tecnologias disponíveis no IFSC, a comunicação interna está ocorrendo de forma satisfatória durante a suspensão das atividades presenciais”. 14 (56%) disseram que concordam parcialmente com a afirmação, 10 (40%) indicaram que concordam totalmente, 1 (4%) disse que discorda parcialmente. Nenhum gestor discorda totalmente da afirmação. Infere-se, portanto, que mesmo com o trabalho sendo realizado de forma totalmente à distância, 96% dos gestores pensam que a comunicação está, de certa forma, sendo satisfatória. O percentual pode ser observado no Gráfico 3.

Gráfico 3 Satisfação quanto à comunicação interna durante a suspensão das atividades presenciais.

Satisfação quanto à comunicação interna durante a suspensão das atividades presenciais



Fonte: Autores (2020).

Quando perguntados se há alguma ferramenta que poderia melhorar a interação entre os servidores do IFSC no desenvolvimento do trabalho remoto, 10 (40%) gestores indicaram aplicativos corporativos. Ferramentas para conversação e ferramentas para organização de tarefas foram indicadas por 2 (8%) respondentes cada uma. 1 (4%) gestor sugeriu *software* para gerenciamento de projetos. As alternativas “Desconheço as ferramentas citadas” e “Nenhuma das opções” foram selecionadas por 9 (36%) gestores. A opção “outros” foi selecionada por 5 (20%) respondentes, porém as respostas não foram sugestões de ferramentas, mas observações gerais a respeito do processo. Como pode ser observado na Tabela 5.

Tabela 5 Sugestões de ferramentas que poderiam melhorar a comunicação interna.

Ferramentas	Nº	%
Rede Social Corporativa	1	4%
Aplicativos Corporativos	10	40%
Ferramentas para conversação	2	8%
Ferramentas para organização de tarefas	2	8%
Software para gerenciamento de projetos	1	4%
Nenhuma das opções	4	16%
Desconheço as ferramentas acima	5	20%
Outros ³	5	20%

Fonte: Autores (2020).

Conclusão

Estamos presenciando na atualidade uma era digital que traz possibilidades jamais imaginadas. As Novas Tecnologias da Informação e Comunicação estão transformando as mais variadas áreas, e a comunicação é uma delas. NTICs como Interface Cérebro-Computador, *Serious Games*, Inteligência Artificial, *Internet of Things* (IoT) oferecem oportunidades comunicativas jamais imaginadas. A internet possibilitou todo esse avanço e é responsável pelas mudanças que vêm ocorrendo também na comunicação interpessoal, que cada vez mais acontece por meio de ferramentas digitais. A comunicação organizacional acompanha toda essa transformação, e em 2020, com a crise do Novo Coronavírus, as organizações precisaram se adaptar ao trabalho à distância.

Um dos setores mais impactados pelo distanciamento social foi o educacional. Especificamente no Instituto Federal de Santa Catarina tanto as aulas, quanto as atividades administrativas, foram suspensas em meados do mês de março, dessa forma a instituição foi desafiada a reorganizar o seu processo comunicativo. O IFSC utiliza a plataforma *Google Apps for Education*, na qual, várias ferramentas de comunicação são disponibilizadas. O objetivo deste estudo foi analisar se as ferramentas disponíveis no IFSC e as demais ferramentas utilizadas pelos servidores estão sendo eficazes no processo comunicativo interno durante a suspensão das atividades presenciais, sob o ponto de vista dos gestores de um Campus da instituição.

O primeiro passo foi identificar quais ferramentas são utilizadas. As duas ferramentas mais citadas, que são utilizadas por todos os gestores são *WhatsApp* e e-mail. *Google Meet*, compartilhamento no *Google Drive* e Agenda do Google também foram citadas pela maioria dos gestores. A ligação telefônica também é utilizada por diversos respondentes. Chat do Google, Intranet, RNP e Ferramentas para organização de tarefas apareceram nas respostas, mas com baixa frequência. *Softwares* para gerenciamento de projetos não foram citados. Observa-se que as ferramentas disponibilizadas pela plataforma *Google Apps for Education* estão sendo utilizadas pelos servidores da instituição, bem como outras ferramentas não institucionais.

As duas ferramentas mais utilizadas, e-mail e *WhatsApp* foram também consideradas as mais eficazes. Ao observar os motivos de serem mais eficazes foi possível identificar um padrão nas respostas. O e-mail é considerado mais eficaz, pela grande maioria dos gestores, em razão da existência de um histórico de conversas, e o *WhatsApp* é considerado mais eficaz em razão da rapidez na comunicação. Talvez esta ferramenta seja a que mais substitua a conversa face a face que ocorre no contato diário que foi interrompido. O Chat do Google também é uma ferramenta de troca de mensagens, que pode ser bastante eficaz para o contato entre servidores, principalmente de outros Campus, uma vez que funciona dentro do e-mail institucional, não sendo necessário ter o contato telefônico das pessoas como no *WhatsApp*, porém quase não é utilizada, somente 2 (8%) gestores disseram fazer uso do chat.

Com relação às barreiras existentes, a baixa qualidade dos canais de comunicação foi citada por somente 2 (8%) dos gestores, e nenhum gestor considerou que as tecnologias dispo-

níveis já são ultrapassadas. As outras hipóteses levantadas, que totalizaram 92% das respostas, são questões mais amplas, que não estão diretamente relacionadas às ferramentas. Isso indica que as ferramentas utilizadas cumprem o seu propósito.

Quando perguntados sobre a existência de alguma ferramenta que poderia melhorar a interação entre os servidores do IFSC no desenvolvimento do trabalho remoto, 10 (40%) gestores disseram que aplicativos corporativos seriam uma boa opção. As demais alternativas não tiveram número expressivo de respostas. As alternativas “nenhuma das opções” e “desconheço as ferramentas citadas” foram escolhidas por 4 (16%) e 5 (20%) gestores respectivamente. 5 (20%) respondentes assinalaram a opção “outros”, no entanto não foram citadas novas ferramentas e sim observações gerais a respeito do processo comunicativo. As respostas obtidas neste questionamento podem indicar que as ferramentas que estão sendo utilizadas são eficazes para a comunicação interna à distância, uma vez que somente uma -Aplicativos Corporativos - foi citada expressivamente, mesmo os gestores tendo podido selecionar todas as alternativas da pergunta.

Observa-se que 24 (96%) gestores compartilham da opinião que mesmo com a ausência do contato presencial, as tecnologias de comunicação fazem com que o processo comunicativo interno ainda seja satisfatório.

Considerando as análises apresentadas, é possível concluir que as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação utilizadas estão sendo eficazes no processo comunicativo interno do Campus do IFSC participante da pesquisa, na perspectiva de seus gestores, durante a suspensão das atividades presenciais em razão da Pandemia do Coronavírus, e possibilitam que a comunicação que era realizada presencialmente continue sendo realizada de forma satisfatória à distância.

Referências

ABDULKADER, Sarah N.; ATIA, Ayman; MOSTAFA, Mostafa-Sami M.. Brain computer interfacing: applications and challenges. **Egyptian Informatics Journal**, Cairo, n. 16, p. 167-242, jul. 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.eij.2015.06.002>. Acesso em: 16 out. 2020.

AGÊNCIA BRASIL. **MEC autoriza aulas não presenciais até dezembro de 2021**. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2020-12/mec-autoriza-aulas-nao-presenciais-ate-dezembro-de-2021>. Acesso em 28 jan. 2021.

CARVALHO, Marly Monteiro de; RABECHINI JUNIOR, Roque. **Fundamentos em gestão de projetos: construindo competências para gerenciar projetos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos: os novos horizontes em administração**. 3. ed. Barueri/SP: Manole, 2014.

CLOSS, Danieli. **7 Ferramentas de Comunicação Interna: vantagens e desvantagens**. 2018. Disponível em: <https://endomarketing.tv/ferramentas-de-comunicacao-interna/>. Acesso em: 01 out. 2020.

COSTA, Edwaldo; OLIVEIRA, Taise da Silva. Comunicação Organizacional: uma ferramenta estratégica de compatibilização de interesses. **Alterjor**, São Paulo, v. 2, n. 22, p. 397-409, jul. 2020. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/alterjor/article/view/167282/162133>. Acesso em: 29 set. 2020.

DENTZEL, Zaryn. **How the Internet Has Changed Everyday Life**. Disponibilidade em: http://aasa.ut.ee/augsburg/literature/DENTZEL_BBVA-OpenMind-book-Change-19-key-essays-on-how-internet-is-changing-our-lives-Technology-Internet-Innovation.pdf Acesso em: 12 out. 2020.

DICIO. **Dicionário Online de Português**. Disponibilidade em: <https://www.dicio.com.br/comunicacao/>. Acesso em: 09 out. 2020.

FUCHS, Christian. Everyday Life and Everyday Communication in Coronavirus Capitalism. **Triple C - Communication, Capitalism & Critique**. University of Westminster, London, 2020. Disponível em: <https://triple-c.at/index.php/tripleC/article/view/1167>. Acesso em: 15 out. 2020.

GANHO, Andreia Filipa Neves. **A influência da IoT no desenvolvimento de relacionamentos empresariais**. 2018. 46 f. Dissertação (Mestrado em Marketing) - Universidade de Lisboa, Lisboa, 2018. Disponível em: <https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/16794/1/DM-AFNG-2018.pdf>. Acesso em: 04 out. 2020.

IFSC. **Ferramentas do Google serão disponibilizadas para todos os servidores**. 2020. Disponível em: <https://linkdigital.ifsc.edu.br/2020/03/18/ferramentas-do-google-serao-disponibilizadas-para-todos-os-servidores/>. Acesso em: 19 out. 2020.

_____. **IFSC adotará Gmail como webmail institucional**. 2019. Disponível em: <https://linkdigital.ifsc.edu.br/2019/08/23/ifsc-adotara-gmail-como-webmail-institucional/>. Acesso em: 19 out. 2020.

KAPLAN, Andreas; HAENLEIN, Michael. Siri, Siri, in my hand: who's the fairest in the land? on the interpretations, illustrations, and implications of artificial intelligence. **Business Horizons**, v. 62, n. 1, p. 15-25, jan. 2019. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0007681318301393>. Acesso em: 15 out. 2020.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. A comunicação estratégica nas organizações contemporâneas. **Media & Jornalismo**, v. 18, n. 33, p. 13-24, 12 nov. 2018. Coimbra University Press. Disponível em: <https://impactum-journals.uc.pt/mj/article/view/6020>. Acesso em: 28 set. 2020.

_____. Comunicação organizacional na era digital: contextos, percursos e possibilidades. **Signo y Pensamiento**, Colombia, n. 51, p. 38-51, jul. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/pdf/signo/n51/n51a05.pdf>. Acesso em: 29 set. 2020.

LAAMARTI, Fedwa; EID, Mohamad; SADDIK, Abdulmotaleb El. An Overview of Serious Games. **International Journal Of Computer Games Technology**, v. 2014, p. 1-15, 2014. Disponível em: <https://www.hindawi.com/journals/ijcgt/2014/358152/>. Acesso em: 08 out. 2020.

MEC. **Portaria nº 544, de 16 de junho de 2020**. Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais, enquanto durar a situação de pandemia do novo coronavírus - Covid-19, e revoga as Portarias MEC nº 343, de 17 de março de 2020, nº 345, de 19 de março de 2020, e nº 473, de 12 de maio de 2020. Brasília: DOU, 17 jun. 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-544-de-16-de-junho-de-2020-261924872>. Acesso em: 02 out. 2020.

_____. **Portaria nº 343, de 17 de março de 2020**” Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19. Brasília: DOU, 18 mar. 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-343-de-17-de-marco-de-2020-248564376>. Acesso em: 02 out. 2020

MINONE, Diego. **Ferramentas ágeis de comunicação para a sua empresa [Lista]**, 2020. Disponível em: <https://pluga.co/blog/gestao-empresarial/ferramentas-ageis-comunicacao-empresa/>. Acesso em: 01 out. 2020.

MOLINARI, Leonardo. **Gestão de projetos: técnicas e práticas com ênfase em web**. São Paulo: Érica, 2004.

PAIVA, Dênis Mateus; PAPANDREA, Pedro José; BARRETO, Aline Luíza Simões; LIMA, Kátia Flávia Torres de. A comunicação como fator decisivo para o sucesso organizacional. **Journal of Open Research**, vol. 1, nº 1, p. e3, mar. 2020. Disponível em: <https://stellata.com.br/journals/jor/article/view/3>. Acesso em: 18 out 2020.

SCHAPPO, Vanessa, **Chatbot: o que é, quais são as suas vantagens e como usar na sua empresa**. 2018. Disponível em: <https://resultadosdigitais.com.br/blog/o-que-e-chatbot/>. Acesso em: 13 out. 2020.

VOLPATO, Bruno, **As principais aplicações da Inteligência Artificial no Marketing Digital**. 2019. Disponível em: <https://resultadosdigitais.com.br/blog/inteligencia-artificial-no-marketing-digital/>. Acesso em: 13 out. 2020.

Recebido em 02 de fevereiro de 2021

Aceito em 22 de junho de 2021