



**SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS – UEG
COORDENADORIA DE ENSINO – COE
COORDENAÇÃO DE ENSINO PRESENCIAL E DE PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM ALTOS ESTUDOS DE SEGURANÇA PÚBLICA**

GABRIEL SEPÚLIVA GOMES GUIMARÃES

COMUNICAÇÃO E MÍDIA:

O diálogo como estratégia e direção – a importância da comunicação interna organizacional para o desenvolvimento e aprimoramento na PPGO.

GOIÂNIA-GO

2025



GABRIEL SEPÚLIVA GOMES GUIMARÃES

COMUNICAÇÃO E MÍDIA:

O diálogo como estratégia e direção – a importância da comunicação interna organizacional para o desenvolvimento e aprimoramento na PPGO.

Artigo apresentado como exigência parcial para conclusão da disciplina Metodologia Científica do Curso de Especialização em Altos Estudos em Segurança Pública (CAESP) pela Secretaria de Segurança Pública de Goiás e a Universidade do Estado de Goiás, sob a orientação da Prof. Dra. Maria Flora Ribeiro Costa.

GOIÂNIA-GO

2025

COMUNICAÇÃO E MÍDIA:

O diálogo como estratégia e direção – a importância da comunicação interna organizacional para o desenvolvimento e aprimoramento na PPGO.

COMMUNICATION AND MEDIA

Dialogue as a strategy and direction. The importance of internal organizational communication for development and improvement in PPGO.

Gabriel Sepúlveda Gomes Guimarães
Dra. Maria Flora Ribeiro Costa

Resumo: A pesquisa analisou a comunicação interna na Polícia Penal do Estado de Goiás (PPGO), considerando o diálogo como estratégia de gestão e instrumento de aprimoramento institucional. O estudo investigou a existência de ruídos comunicacionais, a centralização das demandas na Assessoria de Comunicação e a baixa participação dos servidores nos fluxos internos, fatores que comprometem a gestão estratégica de pessoas, o engajamento e o desempenho organizacional. O objetivo consistiu em diagnosticar as dificuldades da comunicação interna na estrutura regionalizada da PPGO e propor estratégias para mitigar essas falhas. Adotou-se metodologia mista, com entrevistas com gestores, aplicação de questionário eletrônico a servidores e revisão bibliográfica especializada. O referencial teórico destacou a relevância da escuta ativa, da empatia e da comunicação bidirecional na construção de um ambiente de confiança. Os resultados evidenciam que o fortalecimento da comunicação interna — por meio da descentralização, da capacitação continuada e da institucionalização de canais digitais diretos — é essencial para o alinhamento estratégico, a valorização do capital humano e o fortalecimento da cultura organizacional. Conclui-se que a comunicação eficaz atua como medida preventiva contra crises, como ferramenta de participação institucional e como base para o desenvolvimento profissional e a excelência do serviço prestado à sociedade.

Palavras-chave: Comunicação Interna; Diálogo Organizacional; Polícia Penal de Goiás; Gestão Estratégica de Pessoas; Escuta Ativa.

Abstract: This research analyzed internal communication within the Goiás State Penitentiary Police (PPGO), considering dialogue as a management strategy and an instrument for institutional improvement. The study investigated the existence of communication noise, the centralization of demands in the Communication Office, and the low participation of employees in internal processes—factors that compromise strategic people management, engagement, and organizational performance. The objective was to diagnose the difficulties of internal

communication within the PPGO's regionalized structure and propose strategies to mitigate these shortcomings. A mixed methodology was adopted, including interviews with managers, an electronic questionnaire administered to employees, and a specialized literature review. The theoretical framework highlighted the relevance of active listening, empathy, and two-way communication in building an environment of trust. The results show that strengthening internal communication—through decentralization, continuous training, and the institutionalization of direct digital channels—is essential for strategic alignment, valuing human capital, and strengthening organizational culture. It is concluded that effective communication acts as a preventive measure against crises, as a tool for institutional participation, and as a basis for professional development and excellence in service provided to society.

Keywords: Internal Communication; Organizational Dialogue; Goiás Penitentiary Police; Strategic People Management; Active Listening.

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo aborda a Comunicação Interna no contexto da Polícia Penal do Estado de Goiás (PPGO), reconhecendo-a como um processo estratégico essencial para o desenvolvimento e o aprimoramento institucional. O tema se delimita a análise de como o diálogo, mediado por plataformas institucionais e pela interação direta entre os profissionais, pode ser utilizado como ferramenta de gestão estratégica e direcionamento organizacional dentro da própria polícia.

Observa-se, contudo, que a PPGO enfrenta desafios significativos relacionados à centralização dos fluxos comunicacionais, à ocorrência de ruídos e à baixa participação dos servidores nos processos decisórios. Esses fatores dificultam a integração entre unidades, prejudicam a disseminação de informações essenciais e comprometem o desenvolvimento de uma cultura organizacional sólida e participativa.

Diante desse cenário, formula-se a seguinte questão de pesquisa: quais são as principais dificuldades da comunicação interna na estrutura regionalizada da PPGO e de que forma o diálogo pode ser empregado como estratégia para mitigar falhas e aprimorar o desempenho institucional?

O objetivo geral deste trabalho é diagnosticar e analisar as dificuldades da comunicação interna na PPGO. Para tanto, estabelecem-se os seguintes objetivos específicos: identificar os canais e fluxos de comunicação atualmente empregados e a percepção dos servidores sobre sua eficácia; examinar a relação entre ruídos comunicacionais, centralização e efeitos sobre a gestão

estratégica de pessoas; propor recomendações de comunicação baseadas no diálogo, na escuta ativa e na descentralização

Metodologicamente, adota-se uma abordagem mista (qualitativa e quantitativa), classificando-se a pesquisa como descritiva e exploratória. Foram utilizados como procedimento de coleta de dados a revisão bibliográfica especializada, a aplicação de questionário (survey) para obter dados quantitativos sobre a satisfação e percepção dos servidores, e entrevistas semi-estruturados com gestores para aprofundamento das práticas e diretrizes de comunicação. A análise dos dados foi realizada por meio de técnicas estatísticas para a vertente quantitativa e análise de conteúdo para a vertente qualitativa.

A estrutura do artigo organiza-se em revisão da literatura, metodologia, análise dos resultados e considerações finais, onde se discute a comunicação interna, o diálogo e a gestão estratégica de pessoas. Apresenta a análise e discussão dos resultados obtidos na pesquisa de campo. As Considerações Finais sumarizam as descobertas e apresentam as diretrizes estratégicas propostas para a PPGO.

2. REVISÃO DA LITERATURA

O presente referencial teórico estabelece a base conceitual para a análise da comunicação interna na Polícia Penal do Estado de Goiás (PPGO), articulando os fundamentos da comunicação organizacional com os princípios da gestão estratégica de pessoas e a importância do diálogo no contexto da segurança pública. A estrutura visa situar o objeto de estudo no campo do conhecimento, conforme as obras citadas.

2.1 Comunicação Interna e Comunicação Organizacional

A comunicação organizacional constitui-se como um campo multidisciplinar que estuda os processos de interação dentro das instituições, abrangendo tanto aspectos técnicos quanto humanos. Segundo Kunsch (2003, p. 45), “a comunicação é o processo que assegura a integração entre pessoas e setores, permitindo o alinhamento estratégico e a consolidação da cultura organizacional”. Nesse sentido, a comunicação interna, como dimensão da comunicação organizacional, vai além da simples transmissão de informações, consolidando-se como

ferramenta de gestão capaz de influenciar comportamentos, motivar equipes e fortalecer a identidade institucional.

A comunicação interna, como dimensão da comunicação organizacional, vai além da simples transmissão de informações. Trata-se de um processo relacional que envolve construção de sentidos, troca simbólica e fortalecimento de vínculos (MARCHIORI, 2010). A eficácia comunicacional depende da clareza das mensagens, da escolha de canais adequados e da existência de ambiente favorável ao diálogo.

Conforme aponta, Torquato (2010, p. 82) o contexto público demanda uma comunicação mais planejada e sistematizada para lidar com a complexidade hierárquica e a vasta rede de unidades. Esse cenário aproxima-se da realidade vivida pela Polícia Penal do Estado de Goiás (PPGO), cuja estrutura regionalizada, composta por diversas coordenações, departamentos técnicos e unidades prisionais, amplia as possibilidades de ruídos e distorções no fluxo informacional. E como falha nesse processo gera ruído, como bem definido por Chiavenato (2014) é qualquer perturbação que distorce a mensagem, comprometendo a clareza e a concisão.

2.2 Diálogo, Escuta Ativa e Gestão Estratégica de Pessoas

A Gestão Estratégica de Pessoas reconhece o capital humano como o ativo mais importante da organização, e a comunicação é seu instrumento primordial. Chiavenato (2014, p. 217) enfatiza que a eficácia da gestão é intrinsecamente ligada à qualidade dos processos de comunicação, pois sem comunicação não há liderança, não há motivação e não há comprometimento. A comunicação interna, portanto, impacta diretamente a satisfação, a produtividade e o sentimento de pertencimento dos servidores.

O conceito de diálogo é central para a superação dos ruídos e da centralização. Freire (1987) postula o diálogo como um encontro em que reflexão e ação se orientam para a transformação. No ambiente organizacional, o diálogo favorece a participação, a bidirecionalidade do fluxo informacional e o senso de co-responsabilidade.

Temos que, Souza (2018, p. 134) reforça que, no campo da segurança pública, fluxos de comunicação claros, ágeis e confiáveis são imprescindíveis. Gordon (1970) e Menezes (2006, p. 57) defendem a escuta ativa, como uma prática que exige do gestor não apenas ouvir, mas demonstrar compreensão e atenção plena, sendo uma das formas mais eficazes de reduzir

resistências e construir confiança. A empatia, nesse contexto, permite que a mensagem seja interpretada sob a perspectiva do receptor, minimizando mal-entendidos e hostilidades.

Assim, a comunicação interna deve ser concebida como processo bidirecional, no qual a escuta ativa é tão importante quanto à emissão de mensagens. Menezes (2006, p. 57) destaca que “ouvir com atenção plena é uma das formas mais eficazes de reduzir resistências e construir relações de confiança”. Essa idéia é reforçada pela doutrina de Gordon (1970), que define a escuta ativa como prática que exige do gestor não apenas ouvir, mas demonstrar empatia e compreensão, elementos fundamentais para a resolução de conflitos em contextos complexos como o prisional. A empatia, nesse sentido, é vista como regra essencial da comunicação, pois permite que a mensagem seja interpretada a partir da perspectiva do receptor, reduzindo mal-entendidos e hostilidades.

Em órgãos de segurança pública, a liderança em seus níveis operacional, tático e estratégico deve empregar a comunicação como instrumento de mobilização coletiva e prevenção de conflitos. Motta (2013, p. 89) afirma que a legitimidade do gestor depende da sua capacidade de estabelecer diálogos transparentes e inclusivos. Desse modo, a comunicação interna se posiciona como uma medida preventiva, garantindo que o interesse coletivo prevaleça sobre o interesse particular ao alinhar todos os membros aos objetivos institucionais, conforme a visão de Torquato (2015), que a vê como o elo vital entre objetivos estratégicos e a motivação das pessoas.

Outro aspecto relevante refere-se à relação entre comunicação interna e cultura organizacional. Para Schein (2009, p. 27), a cultura é transmitida, em grande medida, pela comunicação, que perpetua valores, crenças e práticas compartilhadas. No caso em tela, a PPGO, por meio da comunicação interna, pode fortalecer a identidade institucional e reduzir resistências culturais que ainda dificultam a circulação de informações.

2.3 Canais, Liderança Estratégica e o Fortalecimento Institucional pela Comunicação

A escolha de canais e instrumentos na comunicação, também se mostra fundamental. Kunsch (2016, p. 91) argumenta que “a escolha dos canais de comunicação deve considerar a realidade da instituição, o perfil dos públicos internos e a natureza das mensagens transmitidas”.

Assim, o uso de plataformas digitais, intranets, aplicativos institucionais e mecanismos de feedback direto pode reduzir ruídos e ampliar a participação dos servidores da PPGO.

A eficácia da comunicação interna está intrinsecamente ligada à liderança organizacional. No âmbito da PPGO, a pesquisa abordará as lideranças nos níveis operacional, tático e estratégico.

Para Dubrin (2010), a liderança envolve a capacidade de influenciar pessoas para o alcance de metas, mas também, no contexto atual, inclui o papel de multiplicador da cultura e da informação institucional. Líderes táticos e operacionais, em especial, são responsáveis por transformar diretrizes estratégicas em ações concretas, sendo sua habilidade de dialogar e gerenciar conflitos cruciais para a coesão institucional. Torquato (2015) ressalta que a comunicação deve ser entendida como medida preventiva contra crises, cabendo aos líderes atuarem como primeira linha de defesa contra a desinformação.

O fortalecimento da Assessoria de Comunicação Social (ACS), com vistas à sua descentralização e profissionalização, também se apresenta como medida estratégica. Nessa perspectiva, Kunsch (2003) defende que a comunicação é uma função gerencial que exige planejamento e profissionais capacitados para a gestão da imagem e do fluxo informacional.

Em síntese, a fundamentação teórica evidencia que a comunicação interna não deve ser vista como função acessória, mas como eixo estratégico da gestão pública. A PPGO, em razão de sua estrutura regionalizada e complexa, necessita de práticas de comunicação pautadas no diálogo, na descentralização e na valorização do capital humano. Essa visão converge com Torquato (2015, p. 104), para quem “a comunicação interna é o elo vital entre os objetivos estratégicos da organização e a motivação das pessoas que a compõem”.

Portanto, conclui-se que a comunicação interna eficaz é condição indispensável para o fortalecimento institucional da PPGO, contribuindo para o alinhamento estratégico, a valorização profissional e a consolidação de uma cultura organizacional sólida e participativa.

3. METODOLOGIA

3.1 Procedimentos Metodológicos

O presente estudo adotou abordagem metodológica mista, combinando técnicas qualitativas e quantitativas. Essa integração possibilita compreender simultaneamente a dimensão objetiva do fenômeno investigado — expressa em números e frequências — e a dimensão subjetiva, traduzida nas percepções, interpretações e experiências dos servidores da Polícia Penal do Estado de Goiás (PPGO). Paralelamente, realizou-se levantamento bibliográfico e documental, a fim de contextualizar teoricamente o objeto de estudo.

Quanto aos objetivos, a pesquisa classifica-se como:

Descritiva: por registrar, caracterizar e analisar os canais e fluxos de comunicação interna da PPGO, bem como a percepção dos servidores sobre sua eficácia.

Exploratória: por proporcionar maior familiaridade com fenômenos como centralização, ruídos comunicacionais e ausência de participação, identificando causas, conseqüências e possibilidades de aprimoramento.

A coleta de dados se deu, a fim de capturar a realidade empírica da comunicação na PPGO. Como instrumentos principais, utilizou-se um questionário (Abordagem Quantitativa), estruturado elaborado pelo autor, intitulado Comunicação Interna na Polícia Penal de Goiás (PPGO), aplicado via plataforma Google Forms. Participaram 53 servidores, entre policiais penais, vigilantes penitenciários temporários e servidores em cargos comissionados e/ou disposição da instituição (atualmente na PPGO laboram cerca de 3.700 servidores entre efetivos, temporários e comissionados). As informações fornecidas pelos participantes permitiram identificar níveis de clareza, frequência de ruídos, satisfação com os fluxos comunicacionais e percepção sobre a participação institucional nos processos de comunicação.

No tangente as entrevistas semi-estruturadas (Abordagem Qualitativa), foram ouvidas policiais penais em cargo de direção de unidade prisional de polícia penal, coordenação de grupo operacional, coordenação regional de polícia penal e o chefe da Comunicação Setorial.

Todas as entrevistas foram realizadas de forma presencial pelo próprio autor, diretamente com os servidores que ocupam os cargos mencionados, sempre em seus respectivos locais de trabalho. Cabe destacar que essas entrevistas ocorreram ao longo dos meses de setembro, outubro e novembro do corrente ano, garantindo a coleta de percepções atuais e alinhadas ao contexto institucional da Polícia Penal de Goiás.

3.2 Pesquisa Bibliográfica e Documental

Comunicar: vem do latim *comunicare*, que significa compartilhar.

A revisão bibliográfica buscou fundamentar a compreensão da comunicação organizacional e da comunicação interna, analisando aspectos como diálogo institucional, escuta ativa, linguagem não verbal, motivação e pertencimento.

Goman (2019), em *A linguagem corporal dos líderes*, destaca a importância da comunicação não verbal para o fortalecimento das relações profissionais e para o aprimoramento da interpretação das mensagens. De forma complementar, Gordon (1970) e Menezes (2006) reforçam a relevância da escuta ativa, compreendida como a capacidade de escutar com atenção, intencionalidade, empatia e utilização plena das percepções sensoriais. Escutar difere de simplesmente ouvir; trata-se de um ato consciente e direcionado à correta compreensão da mensagem.

Os servidores veem a comunicação não apenas como um meio de repassar ordens, mas como um processo bidirecional e transparente que legitima a gestão de pessoas, alinha os objetivos individuais aos institucionais e, em última análise, torna a força de trabalho mais coesa e engajada.

Entre os resultados qualitativos derivados do questionário, destaca-se a percepção dos servidores quanto às prioridades institucionais. Embora a pesquisa tenha abordado a comunicação interna, a última pergunta (“Qual prioridade de investimento a PPGO deveria adotar para o próximo ano?”) revelou demandas relacionadas à valorização financeira, condições de trabalho e ampliação/qualificação do efetivo. Tal achado demonstra que a comunicação interna pode servir como instrumento direto de escuta organizacional, permitindo captar demandas prioritárias da categoria em tempo real.

Esses resultados evidenciam que uma mídia digital institucional — como aplicativo e/ou canal oficial — torna-se indispensável para promover comunicação ágil, acessível e participativa. Tem-se ainda a criação de cursos básicos sobre comunicação organizacional nos cursos de formação, capacitações de diretores, cursos operacionais e formações itinerantes contribuirá para desenvolver servidores aptos a atuar como multiplicadores regionais da comunicação interna, em cooperação com a Comunicação Setorial sediada em Goiânia.

Em entrevistas realizadas nas regionais, apontaram ainda que cada Coordenação Regional possui características específicas, que influenciam a forma como as ações institucionais

impactam a comunidade local. Em cidades menores, por exemplo, apreensões de entorpecentes, operações localizadas ou ações sociais da PPGO possuem grande repercussão e fortalecem o vínculo institucional com a sociedade, cada uma a sua maneira. Assim, a descentralização comunicacional atenderia de maneira mais eficaz às demandas regionais.

Os servidores que lograrem êxito nas formações afins no tangente a comunicação interna, uma vez lotados em suas respectivas regionais, seriam responsáveis pela comunicação interna em cada regional. O processo de comunicação interna poderia ser ampliado com a criação de um banco de ideias, coletado por servidores capacitados em cada regional, integrando esforço colaborativo entre:

- Descentralização da Comunicação Interna;
- Núcleos Regionais de Comunicação;
- Atuação conjunta com a Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (GERH), a fim de desenvolver o banco de idéias;
- Por fim, ainda destaca-se o Sistema de Gestão de Pessoas (GServ), novo sistema da PPGO que tem como objetivo facilitar ao servidor o acesso às suas informações pessoais, de modo a facilitar o processo de promoção funcional, bem como propiciar maior interação e integração dos sistemas existentes de gestão de pessoas da PPGO.

Essa integração ampliaria a participação dos servidores, fomentaria o pertencimento institucional e qualificaria a circulação da informação.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O estudo estabeleceu um diálogo com servidores da PPGO e o atual modelo de comunicação interna, combinando percepções qualitativas de gestores e servidores com dados quantitativos obtidos por meio do questionário aplicado.

Foram analisadas referências bibliográficas sobre comunicação organizacional, gestão de pessoas e administração pública, bem como aspectos estruturais da PPGO. A pesquisa survey permitiu mensurar a percepção dos servidores quanto à clareza informacional, satisfação com os processos comunicacionais e participação institucional.

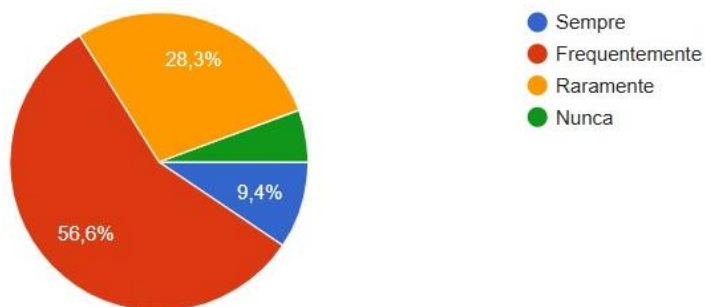
Os resultados quantitativos indicaram que 56,6% dos servidores consideram que as informações institucionais chegam de forma clara.

Gráfico 04: Quantitativo de profissionais que consideram que as informações institucionais chegam de forma clara. Questionário acerca da Comunicação Interna na Polícia Penal de Goiás (PPGO).

4. Você considera que as informações institucionais chegam de forma clara até você?

 Copiar gráfico

53 respostas



Fonte: Questionário desenvolvido pelo autor utilizando a ferramenta Google Forms. Link <https://docs.google.com/forms/d/1CuvjfVaL2M5p2nslNmMVwsouZSLoaSABexKQbqo8yf8/edit#responses>.

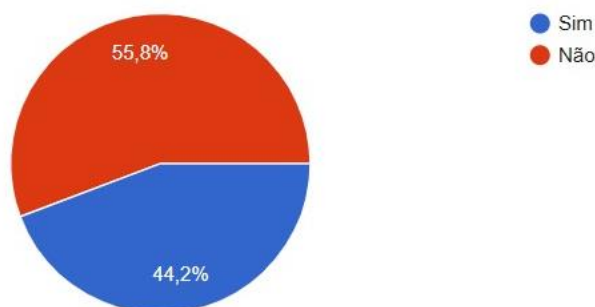
Entretanto, 55,8% declararam estar insatisfeitos com o atual *modus operandi* da comunicação interna, evidenciando um descompasso entre: clareza técnica da mensagem e eficácia estratégica da comunicação. Essa divergência indica que o problema não reside somente na estrutura da mensagem, mas no processo comunicacional como um todo — confirmando a visão de Marchiori (2010), que compreende a comunicação institucional como fenômeno relacional e não meramente informativo.

Gráfico 05: Quantitativo de profissionais estão satisfeitos ou não com a comunicação interna praticada atualmente na PPGO. Questionário acerca da Comunicação Interna na Polícia Penal de Goiás (PPGO).

5. Você está satisfeito como tem sido feita a comunicação interna pela PPGO?

 Copiar gráfico

52 respostas



Fonte: Questionário desenvolvido pelo autor utilizando a ferramenta Google Forms. Link <https://docs.google.com/forms/d/1CuvjfVaL2M5p2nslNmMVwsouZSLoaSABexKQbqo8yf8/edit#responses>.

Ao serem convidados a sugerir melhorias, os servidores enfatizaram a necessidade de uma comunicação: mais direta, mais rápida, mais transparente, descentralizada e acessível aos operadores da ponta (plantonistas das Unidades de Polícia Penal).

A análise das respostas agrupou as sugestões em três eixos:

- Modernização dos canais de comunicação, tendo como sugestão a criação de aplicativo institucional; uso estruturado de WhatsApp institucional; fortalecimento das redes sociais e do site oficial.

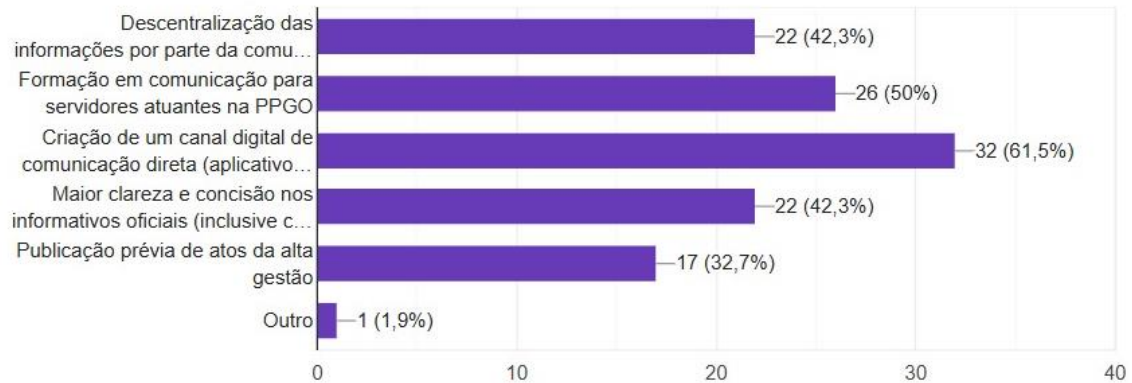
A criação de um canal de comunicação digital direta obteve 61,5% de preferência como medida mais eficaz para aprimorar a comunicação interna. Tais instrumentos também funcionariam como mecanismo estruturado de escuta ativa (Gordon, 1970; Menezes, 2006), permitindo captar demandas reais e transformá-las em ações institucionais.

Gráfico 16: Quantitativo de profissionais com suas respectivas sugestões para um aprimoramento da comunicação interna. Questionário acerca da Comunicação Interna na Polícia Penal de Goiás (PPGO).

16. Qual medida seria mais eficaz para aprimorar a comunicação interna?

 Copiar gráfico

52 respostas



Fonte: Questionário desenvolvido pelo autor utilizando a ferramenta Google Forms. Link <https://docs.google.com/forms/d/1CuvjfVaL2M5p2nslNmMVwsouZSLoaSABexKQbqo8yf8/edit#responses>.

- Reestruturação do conteúdo informacional, padronizando as mensagens; ampliação da frequência das comunicações oficiais; produção de conteúdo voltado às necessidades regionais (Consenso entre os entrevistados nas regionais com exceção da 1ª Coordenação Regional de Polícia Penal)
- Fortalecimento da cultura organizacional, defendendo a inclusão de conteúdos de comunicação organizacional: nos cursos de formação de policiais penais (sugestão essa, que já foi informada que estará inclusa no próximo curso de formação da polícia penal), nos cursos de diretores; nos cursos operacionais e administrativos; e em capacitações itinerantes.

Essa política contribuiria para formar servidores capazes de atuar como multiplicadores da comunicação institucional, reforçando a unidade discursiva da PPGO.

4.1 Estrutura, Diretrizes e Desafios da Comunicação Interna na PPGO

Considerando a centralização do processo comunicacional, fator apontado por 55,8% dos participantes como a maior dificuldade enfrentada, indicando que a estrutura verticalizada compromete o diálogo e inviabiliza a bidirecionalidade, elementos considerados essenciais por

Freire (1987) e Torquato (2010) para a efetividade da comunicação organizacional. Somada a baixa participação dos servidores reforça essa fragilidade: apenas 13,5% afirmaram possuir espaço para se manifestar ou contribuir com sugestões, evidenciando déficit de escuta interna e prejudicando aspectos como motivação, pertencimento e comprometimento, conforme assinala Chiavenato (2014).

Os dados qualitativos obtidos por meio das entrevistas com gestores reforçam o diagnóstico de que a Comunicação Setorial, sediada na PPGO e estruturada com um número reduzido de profissionais, não dispõe de capacidade operacional suficiente para atender, de maneira plena, à complexidade e ao volume crescente das demandas institucionais.

Soma-se a isso uma resistência cultural presente entre parte dos servidores, que dificulta a circulação fluida das informações e reforça a necessidade de qualificação específica para o desempenho comunicacional, alinhado às diretrizes institucionais. Nesse contexto, a descentralização surge como alternativa estruturante e amplamente defendida pelos gestores entrevistados.

A criação de Núcleos ou Seções Regionais de Comunicação é indicada como solução capaz de ampliar o alcance das mensagens, conferir maior agilidade, respeitar particularidades regionais, reduzir ruídos e fortalecer a imagem institucional nas comunidades locais. Além disso, servidores capacitados poderiam atuar como pontos de coleta para um Banco de Ideias, ampliando mecanismos de participação e inovação contínua.

Por fim, destaca-se a necessidade de capacitação dos servidores para atuar como multiplicadores regionais da comunicação, medida já prevista para os próximos cursos de formação de policiais penais. Essa qualificação técnica, associada à descentralização e ao uso de canais digitais, configura um conjunto de ações capazes de fortalecer o processo comunicacional, reduzir ruídos e promover maior integração institucional, alinhando a PPGO aos referenciais teóricos de comunicação pública e gestão estratégica contemporânea.

A última pergunta do questionário (sobre a prioridade de investimento) demonstrou o impacto direto da falha comunicacional. A prioridade no servidor e na remuneração não invalida a pesquisa, mas a fortalece, provando que a ausência de escuta ativa (Gordon, 1970; Menezes, 2006) impede que o gestor se mobilize. O canal de comunicação, se implementado, será uma ferramenta indispensável para capturar essas prioridades e transformá-las em ações, como

defendido por Torquato (2015). A comunicação torna-se, assim, a prova de que a administração pública está ouvindo ("escuta ativa") e agindo nas áreas de maior insatisfação.

Nesse contexto, a criação de Núcleos ou Seções Regionais de Comunicação nas CRP's configura-se como uma medida estratégica de elevado impacto. A descentralização permitiria atender às especificidades e particularidades de cada regional, garantindo maior sensibilidade às demandas locais, ampliando a eficácia da circulação de informações e fortalecendo a publicidade institucional. A atuação regionalizada possibilita, por exemplo, dar visibilidade adequada a ocorrências relevantes no contexto local — como uma apreensão significativa em municípios de menor porte — potencializando o vínculo com a comunidade e aprimorando o retorno das mensagens para a gestão central.

Considerando, por fim, as portarias que estabelecem as diretrizes oficiais da comunicação interna da PPGO, destaca-se que medidas como a criação de um canal digital de comunicação direta — seja por meio de um Aplicativo Institucional ou de um canal oficial via WhatsApp (Kunsch, 2016) — representam soluções fundamentais e, inclusive, foram apontadas como a alternativa mais eficaz por 61,5% dos participantes do questionário. Tal ferramenta, sob a perspectiva da Gestão Estratégica, funcionaria como um sistema integrado de informação e colaboração, permitindo acesso a dados institucionais (como cursos, promoções e orientações administrativas) e fortalecendo a interação entre servidores e gestão. Um canal digital oficial, bidirecional e estruturado, aliado a um mecanismo de coleta permanente de sugestões e percepções — o denominado Banco de Ideias — atende diretamente à demanda por participação e oferece à administração uma fonte contínua e atualizada de contribuições para o aprimoramento organizacional.

Considerando também a necessidade de capacitação dos servidores (em cursos de formação, operacionais e itinerantes) para atuar como multiplicadores da comunicação organizacional nas regionais. Em que pese, informações de que para a próxima turma de formação de policias penais, passaram a contar com a matéria de comunicação interna em sua grade curricular no curso de formação.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar a comunicação interna da Polícia Penal do Estado de Goiás (PPGO), com ênfase no diálogo como estratégia de gestão, a fim de identificar fragilidades, compreender percepções institucionais e propor melhorias alinhadas à gestão estratégica de pessoas. Para isso, foram definidos objetivos específicos voltados ao mapeamento dos canais comunicacionais, à investigação da percepção dos servidores, à avaliação dos ruídos comunicacionais, ao estabelecimento de relação entre comunicação e gestão de pessoas e, por fim, à proposição de práticas que possam fortalecer o processo comunicacional da Instituição.

A análise dos dados qualitativos e quantitativos revelou que a comunicação interna da PPGO enfrenta desafios estruturais significativos, especialmente devido à centralização das informações, à verticalização dos fluxos comunicacionais e à baixa participação dos servidores nos processos decisórios. Esses achados corroboram as abordagens teóricas de Kunsch, Chiavenato e Freire, que defendem a comunicação organizacional como ferramenta estratégica de gestão, capaz de promover engajamento, pertencimento, motivação e eficácia institucional.

Constatou-se que a comunicação interna vigente opera predominantemente como um instrumento de repasse de ordens e publicações, sem alcançar níveis satisfatórios de diálogo, escuta ativa ou bidirecionalidade. Tal limitação compromete o senso de pertencimento e enfraquece o vínculo institucional, especialmente em um cenário marcado por desafios relacionados à valorização profissional e à sobrecarga de trabalho. Os dados evidenciam, ainda, que a ausência de mecanismos participativos e de canais ágeis reduz a clareza das mensagens, aumenta os ruídos e dificulta a integração entre unidades regionais.

A presente proposta consiste na descentralização da comunicação institucional da PPGO, por meio da criação de Núcleos ou Seções Regionais de Comunicação, articulados à implantação de canais digitais oficiais, como um aplicativo institucional ou um canal corporativo de WhatsApp.

Esses núcleos funcionariam como extensões operacionais da Comunicação Setorial, operando diretamente nas regionais e garantindo maior aderência às demandas locais. Cada núcleo contará com um servidor responsável, devidamente capacitado em comunicação organizacional e selecionado conforme os interesses e necessidades da Polícia Penal. Além de executar a comunicação no âmbito regional, esses profissionais terão a atribuição de estruturar e gerenciar o Banco de Idéias, mecanismo essencial para captar sugestões, percepções e demandas dos servidores, favorecendo um fluxo comunicacional mais próximo, participativo e contínuo.

A implementação desse modelo tende a promover, de forma gradual, maior agilidade, capilaridade e transparência na comunicação interna. Ademais, a inclusão de conteúdos de comunicação organizacional nos cursos de formação, aperfeiçoamento e capacitação permanente contribuirá para a profissionalização do processo comunicacional, formando multiplicadores regionais aptos a fortalecer a cultura organizacional e consolidar práticas alinhadas à gestão estratégica da PPGO.

Destaca-se ainda que a criação de um canal digital de comunicação direta — seja por meio de um Aplicativo Institucional ou de um canal oficial via WhatsApp, apontam soluções fundamentais e mais eficaz, conforme 61,5% dos participantes do questionário.

Tal ferramenta, sob a perspectiva da Gestão Estratégica, funcionaria como um sistema integrado de informação e colaboração, permitindo acesso a dados institucionais (como cursos, promoções e orientações administrativas) e fortalecendo a interação entre servidores e gestão. Um canal digital oficial, bidirecional e estruturado, aliado a um mecanismo de coleta permanente de sugestões e percepções — o denominado Banco de Ideias — atende diretamente à demanda por participação e oferece à administração uma fonte contínua e atualizada de contribuições para o aprimoramento organizacional.

Importa destacar que a comunicação interna não substitui políticas de valorização financeira, melhorias estruturais ou ampliação do efetivo. No entanto, constitui uma ferramenta essencial para fortalecer o vínculo institucional, reconhecer percepções, reduzir conflitos, promover engajamento e oferecer maior previsibilidade aos servidores. Ouvir o servidor, compreendê-lo e integrá-lo aos processos de gestão não apenas qualifica a administração pública, mas também cria condições mais favoráveis para o alcance dos objetivos estratégicos da PPGO.

Nesse passo, conclui-se que investir em comunicação interna — de forma estratégica, descentralizada, participativa e alinhada à gestão de pessoas — é medida indispensável para o fortalecimento institucional, para a melhoria do clima organizacional e para a consolidação de uma Polícia Penal mais integrada, eficiente e comprometida com sua missão.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Departamento Penitenciário Nacional. **Levantamento Nacional de Informações Penitenciárias.** Brasília, DF: DEPEN, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/depen/pt-br/servicos/sisdepen>. Acesso em: 24 ago. 2021.

BRASIL. Lei nº 7.210, de 11 de julho de 1984. Lei de Execução Penal. Brasília, DF: Presidência da República, 1984. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7210compilado.htm. Acesso em: 3 out. 2022.

BRASIL. Presidência da República. **Manual de redação da Presidência da República.** 3. ed. rev., atual. e aum. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf>. Acesso em: 3 out. 2022.

CAMPOS, K. Escuta ativa: o que é, vantagens e como aplicar na sua empresa em apenas 3 passos. **Poder da Escuta**, [S. l.], 12 fev. 2020. Disponível em: <https://www.poderdaescuta.com/escuta-ativa-o-que-e-vantagens-e-3-passos-para-aplicar/>. Acesso em: 2 out. 2021.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

DUBRIN, A. J. **Leadership: Research Findings, Practice, and Skills.** 7th ed. Boston: Cengage Learning, 2010.

EMPATIA. In: MICHAELIS: **moderno dicionário da língua portuguesa.** 1. ed. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1998.

FOUCAULT, M. **Vigiar e punir: nascimento da prisão.** 42. ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2017.

FRANÇA, A. H.; MARTINO, L. C.; VEIGA, V. **Teorias da comunicação: conceitos, escolas e tendências.** 5. ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2005.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido.** 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

GOIÁS. Diretoria-Geral de Polícia Penal (DGPPGO). **Portaria nº 207**, de 12 de junho de 2024. Institui a Política de Comunicação Setorial da Diretoria-Geral de Polícia Penal do Estado de Goiás. Goiânia, GO, 12 jun. 2024.

GOIÁS. Polícia Penal. **Polícia Penal realiza reunião de alinhamento de gestão**. [S. l.], [s.d.]. Disponível em: <https://www.policiapenal.go.gov.br/noticias-da-dgap/policia-penal-realiza-reuniao-de-alinhamento-de-gestao.html>. Acesso em: 21 nov. 2025.

GOIÁS. Secretaria de Segurança Pública (SSP). **Portaria nº 783**, de 21 de setembro de 2023. Política de Comunicação da SSP. Diário Oficial do Estado de Goiás, Goiânia, GO, 21 set. 2023.

GOMAN, C. K. **A linguagem corporal dos líderes**. 2. ed. Rio de Janeiro: Vozes Nobilis, 2019.

GORDON, T. **Leader Effectiveness Training**. New York: Wyden, 1970.

GUPY. **O que é comunicação interna**. [S. l.], [s.d.]. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/comunicacao-interna>. Acesso em: 21 nov. 2025.

KITZINGER, T. M. Comunicação com empatia: uma estratégia de acolhimento a estrangeiros. In: CARRAMENHA, B. et al. (org.). **Comunicação com líderes e empregados**. v. 3. São Paulo: Faculdade Cásper Líbero, 2017. Disponível em: <https://casperlibero.edu.br/wp-content/uploads/2017/09/2-Comunicac%CC%A7a%CC%83o-com-empatia-uma-estrateg%CC%A9gia-de-acolhimento-a-estrangeiros.pdf>. Acesso em: 24 out. 2021.

KUNSCH, M. M. K. **Assessoria de Comunicação: metodologia e prática profissional**. 2. ed. São Paulo: Summus, 2016.

KUNSCH, M. M. K. **Comunicação organizacional: histórico, fundamentos e processos**. São Paulo: Saraiva, 2009.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada das Organizações**. São Paulo: Atlas, 2003.

LIPPMANN, W. **Opinião pública**. 2. ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2017.

MARCHIORI, L. A. **Comunicação Organizacional**: a prática profissional e a teoria. São Paulo: Saraiva, 2010.

MARTINO, L. M. S. **Teoria da comunicação**: ideias, conceitos e métodos. Petrópolis: Vozes, 2017.

MENEZES, E. **Mediação de Conflitos e Escuta Ativa**. Porto Alegre: Penso, 2006.

MENEZES, J. E. de O. Incomunicação e cultura do ouvir. **Líbero**: Revista do Programa de Pós-Graduação em Comunicação (PPGCOM) da Faculdade Cásper Líbero, São Paulo, p. 73-79, dez. 2006. Disponível em: <https://seer.casperlibero.edu.br/index.php/libero/article/view/712>. Acesso em: 2 out. 2021.

MORAES, H. S. de. **A importância da padronização dos documentos oficiais para a consolidação da identidade institucional** : (Normatização de Documentos Oficiais do IFTM - estudo de caso). 2017. 134 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Porto, 2017. Disponível em: <https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/11202/1/Versao%20final%20-%20para%20impress%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 4 out. 2021.

MOTTA, L. C. **Liderança e gestão em organizações públicas**. Rio de Janeiro: FGV, 2013.

NETTHO, J. T. C. **Semiótica, informação e comunicação**. 2. ed. São Paulo: Perspectiva, 1983.

PLUXEE. **Entenda a importância da comunicação interna**. [S. l.], [s.d.]. Disponível em: <https://www.pluxee.com.br/blog/entenda-a-importancia-da-comunicacao-interna-blog-pluxee>. Acesso em: 21 nov. 2025.

RAMOS, C. L. **Barreiras e estímulos da comunicação interpessoal nas organizações**. 2008. 55 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) – Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2008.

SCHEIN, E. H. **Organizational Culture and Leadership**. 4th ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2009. SEBRAE. Boas práticas da comunicação interna e as ferramentas mais utilizadas. [S. l.],

[s.d.]. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/boas-praticas-da-comunicacao-interna-e-as-ferramentas-mais-utilizadas,46f1aefeb53a6810VgnVCM1000001b00320aRCRD>. Acesso em: 21 nov. 2025.

SOUZA, J. A. **Comunicação e gestão em instituições policiais**. Brasília: Ipea, 2018.

STELLA, V. R. **Comunicação eficiente**: como escrever mensagens com clareza, concisão e funcionalidade. São Paulo: ABERJE, 2020.

TORQUATO, R. **Comunicação organizacional**: fundamentos, desafios e práticas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

TORQUATO, R. Comunicação interna como fator estratégico nas organizações públicas. **Revista Brasileira de Administração Pública**, v. 49, n. 1, p. 95-112, 2015.

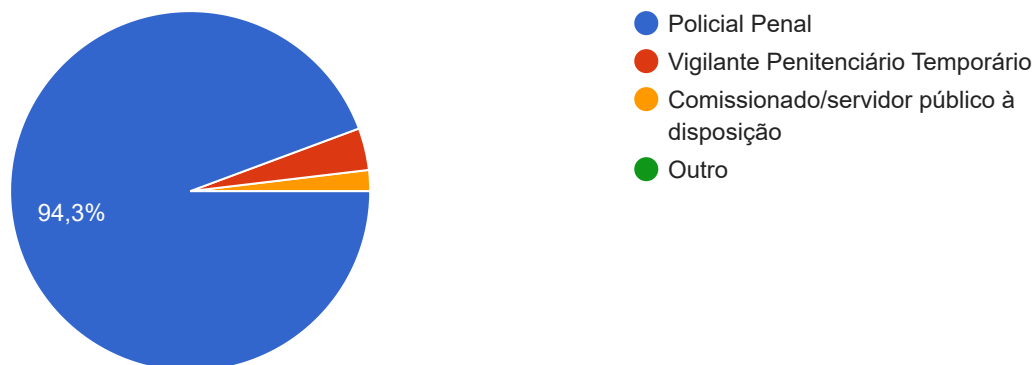
APÊNDICES

QUESTIONÁRIO Comunicação Interna na Polícia Penal de Goiás (PPGO): Google Forms. Link <https://docs.google.com/forms/d/1CuvjfVaL2M5p2nslNmMVwsouZSLoaSABexKQbqo8yf8/edit#responses>.

O Servidor na Polícia Penal de Goiás (PPGO).

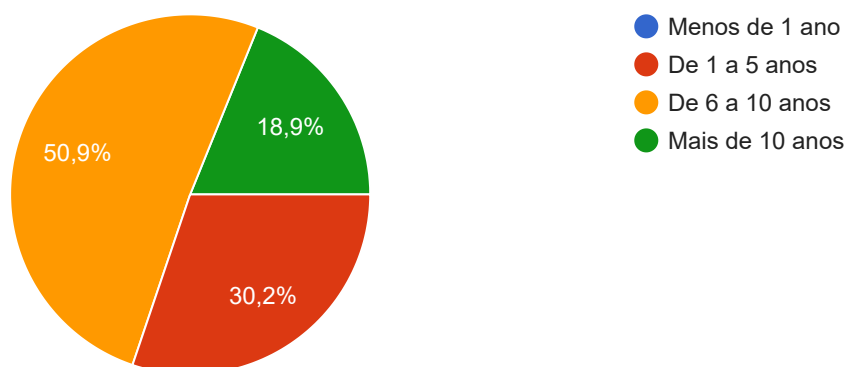
1. Qual a seu vínculo com a PPGO?

53 respostas



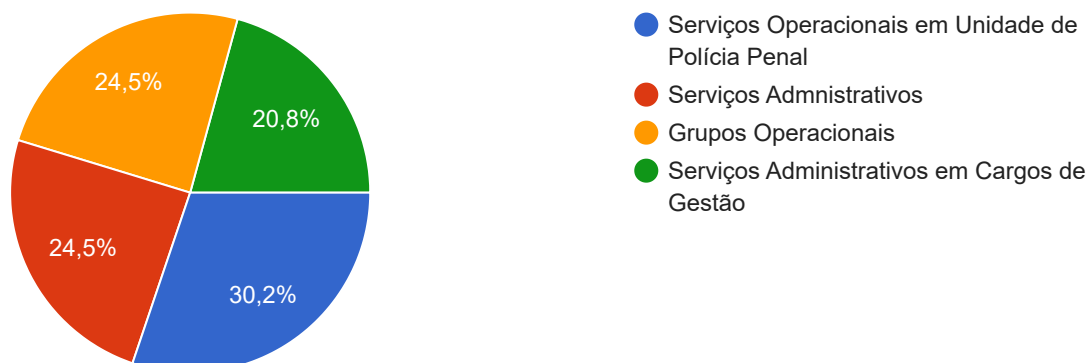
2. Há quanto tempo você atua na PPGO?

53 respostas



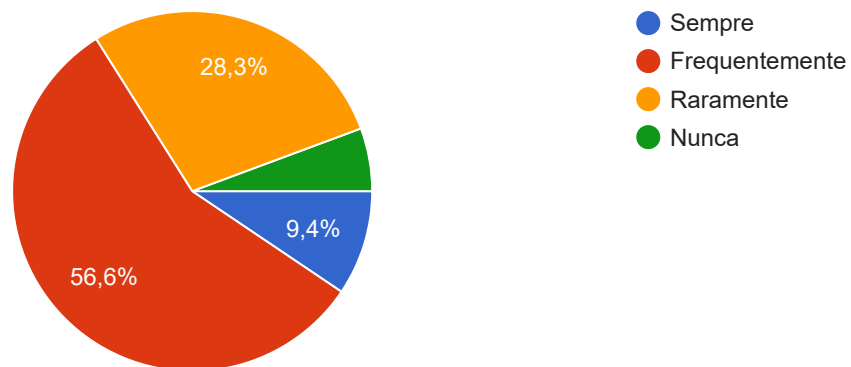
3. Em que área é a sua lotação atual?

53 respostas



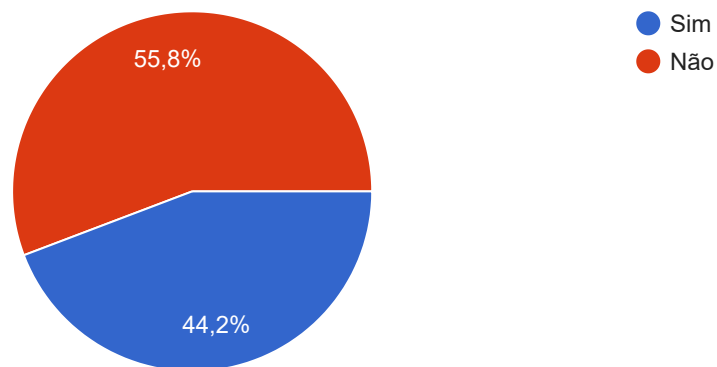
4. Você considera que as informações institucionais chegam de forma clara até você?

53 respostas



5. Você está satisfeito como tem sido feita a comunicação interna pela PPGO?

52 respostas



6. Qual seria sugestão de melhoria para o item acima?

33 respostas

Mais participação direta da categoria

Boletim internos

Além da comunicação convencional que já feita via superiores imediatos poderia ser feito um estudo para que as informações chegassem de forma individual a cada servidor por meio dos registros dos servidores. Esta comunicação pode ser feita de forma automática como uma transmissão por exemplo.

Comunicação fácil e rápida

Maior transparência com as missões.

Divulgar de forma mais ampla para os operadores da ponta. E colocar um policial penal como responsável pela administração dos canais de comunicação e não a subordinação a uma servidora comissionada

Publicação em meios oficiais e não oficiais, comunicação individual em email institucional, sobre, diálogo de gestão, informação sobre os motivos de decisões que afetam a todos ou a um grupo, comunicação em tempo hábil de formações e curso e diretrizes e métodos bem estipulados pra cada função!

Comunicação em tempo hábil para participação em alguns eventos

.

Se a informação ao menos chegasse até mim, já seria muito bom.

Melhor comunicação direta com gestores das unidades prisionais

Comunicação por app de msg, além da oficial pelo site da instituição

Nada a acrescentar

Resposta clara com mais eficiência

Maior clareza na comunicação

Uma intranet própria onde seria postadas todas as informações

Diminuir ou integrar todos os sistemas os quais a PP utilizam.

Wattsap institucional

Um app

Clareza nos objetivos da informação passada, sem interferência pessoal de "man de midle"

Divulgação particular

Qualificar pessoas para atuação nesta area.

Poderia ter um aplicativo próprio para o policial penal acompanhar todas as notícias e informações relevantes da polícia penal com a opção de recebimento de notificações.

A comunicação fluiria melhor se ficasse lá em uma administração horizontal, sem necessidade de tanta hierarquia em assuntos que não dependesse de decisão do gestor.

Um boletim mensal de todas as portarias e ofícios encaminhados

Envio de e-mails com as principais notícias e informações da Polícia Penal diretamente para os servidores ; e quando se tratar de cursos, que tenhamos um prazo razoável (no mínimo 1 semana) para realizar a inscrição.

Informações via I.A para WhatsApp dos servidores de tudo que acontece principalmente relacionado a promoção

Considero imperioso e urgente que cada UPP ou CRPP (através do Diretor da Unidade de Polícia Penal ou do Coordenador Regional) tenha autonomia para dar entrevistas em Emissoras de Rádio e TV ou site/página de notícias em temas relevantes e que possam ser dado publicidade SEM comprometer a SEGURANÇA da corporação, das Unidades e do nosso trabalho (deixo isso bem claro). Porquê afinal, precisamos mostrar nosso trabalho e serviços de forma positiva, afinal quem não é visto não é lembrado - aí me refiro tanto ao Governo quando for discutir aumento salarial e melhorias pra categoria, quanto para a sociedade e outras forças de Segurança Pública e demais instituições de ordem civil (TJ, MP, Câmara de Vereadores, Prefeituras, Assembleia Legislativa, OAB, Defensoria Pública, etc).

Divulgar e abrir oportunidade para todos.

Atualização do site oficial com mais rapidez

Creio poderia ser melhor explanada as informações, bem como vagas em classes e mais informações.

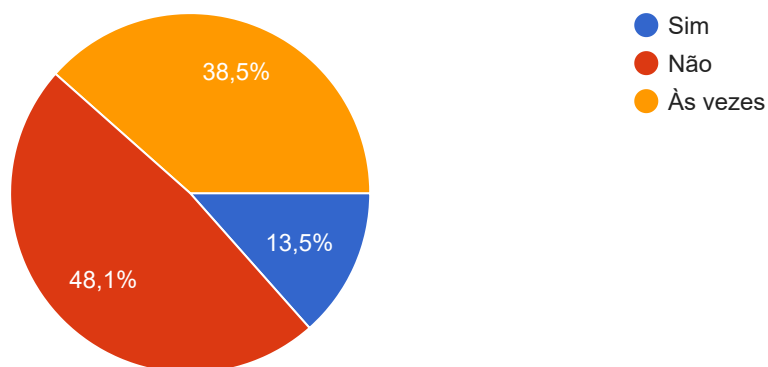
Criação protocolo de fluxo documental.

Informar decisões, justificativas e motivos sempre que possível.

Desafios e Entraves; Engajamento e Participação.

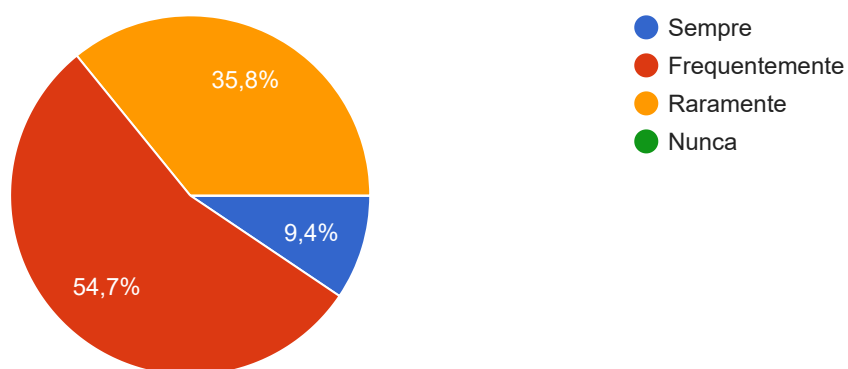
7. Você sente que tem espaço para se manifestar ou contribuir com sugestões sobre os processos comunicacionais da instituição?

52 respostas



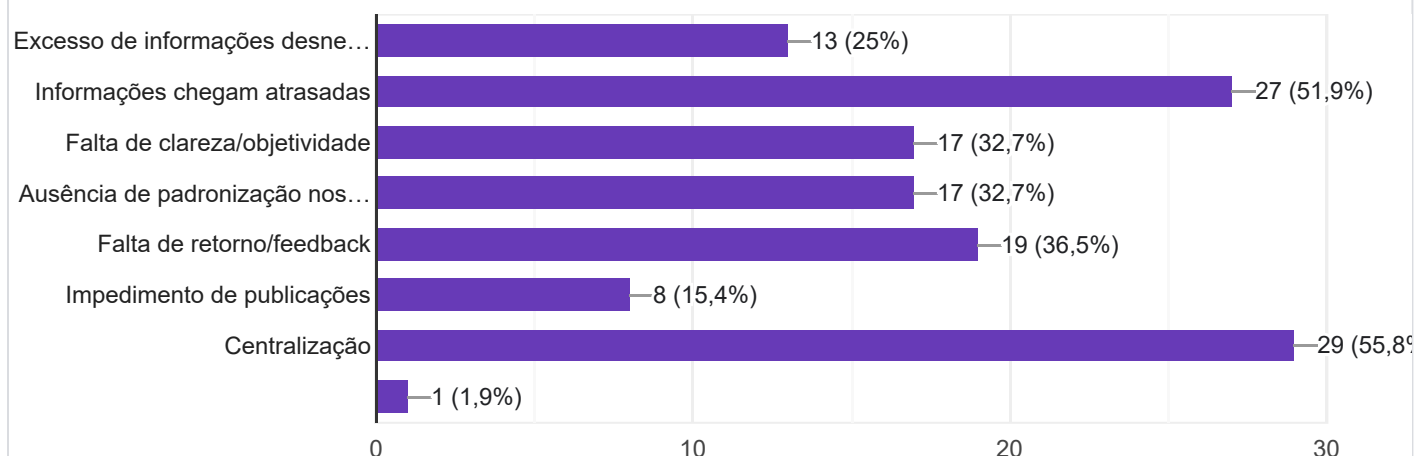
8. Você percebe a existência de ruídos ou falhas na comunicação entre diferentes setores da PPGO?

53 respostas



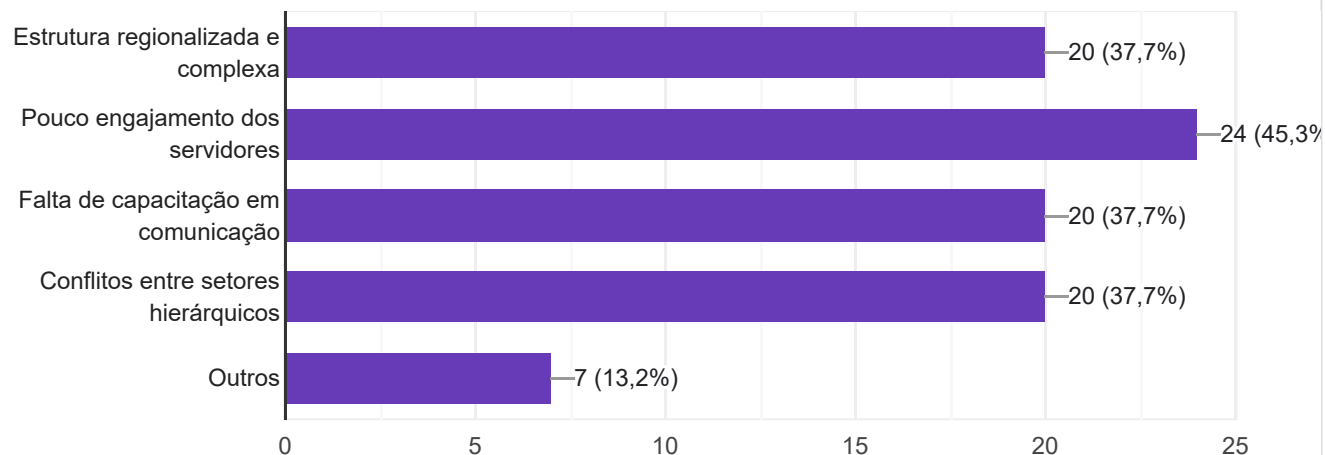
9. Na sua opinião, quais são os principais problemas da comunicação interna na PPGO? (pode marcar mais de uma)

52 respostas



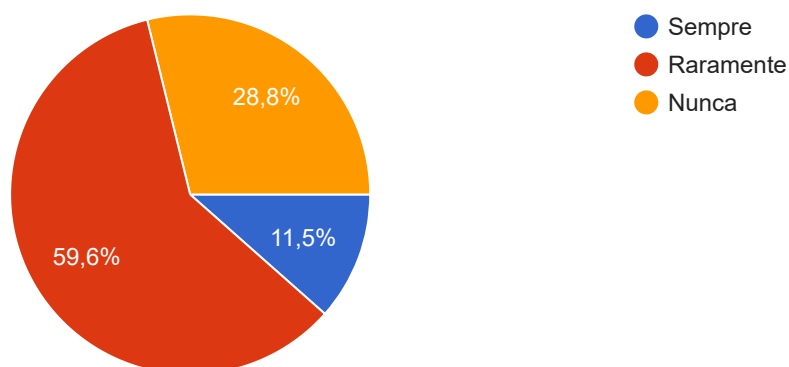
10. Quais fatores você considera mais críticos para dificultar a comunicação na PPGO? (pode marcar mais de uma)

53 respostas



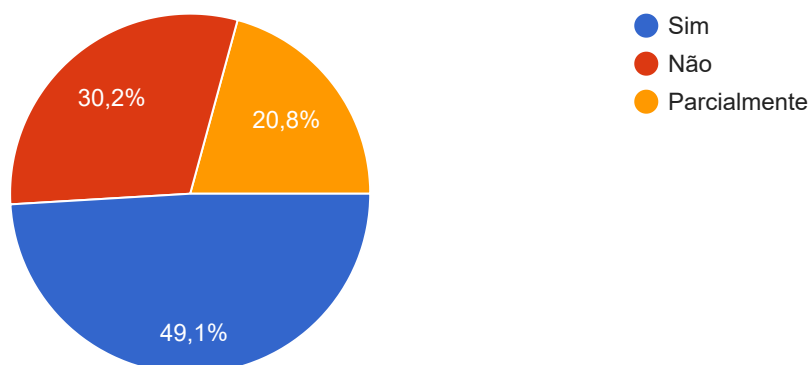
11. Você sente que tem espaço para se manifestar ou contribuir com sugestões sobre os processos comunicacionais da instituição?

52 respostas



12. Em sua opinião, a comunicação interna da PPGO contribui para o fortalecimento do senso de pertencimento e da motivação dos servidores?

53 respostas



13. Quais medidas poderiam ser adotadas para melhorar a comunicação interna da PPGO?

34 respostas

Buscar sugestões dos servidores para implementação de melhorias

Interesse da maioria ser prevalecente ao invés do interesse dos que detém o poder.

Reuniões e reforço de identidade institucional.

Agilidade na divulgação da informação bem como a credibilidade/autenticidade da informação.

Existência de curso de qualificação específico para área.

Ser encaminhado para os e-mails funcionais dos servidores as matérias relevantes da DGPP.

Policial penal qualificado na administração das redes de comunicação

Tudo sobre a instituição e que seja relevante para a vida de cada policial deve ser comunicado e motivado.

Informação mais clara, objetiva e com ampla divulgação não só via SEI.

Mais engajamento dos servidores

Acompanhamento da evolução tecnológica

Reunião trimestrais com toda gestão de cada departamento. Um mês reuniões com o departamento financeiro outro com departamento reintegração social outro com engenharia etc.

Servidores mais comprometidos

Maior clareza maior celeridade dentro da instituição

Criação de um setor próprio para essa demanda

Reduzir ou unificar as informações em poucas plataformas.

Wattsap institucional

Um app

Informação sem ruído no caminho até a ponta

Nao seu opinar

Um curso voltado à comunicação social. Possibilidade de participar de entrevistas. Para melhorar a visibilidade da Polícia Penal perante a sociedade. Na maioria das vezes só aparecem na mídia quando há alguma notícia ruim da instituição.

Pergunta muito abrangente porém se as pessoas que recebem as informações tivessem mais responsabilidade em passar essas informações a frente com certeza já seria uma conquista.

Qualificação dos servidores

Acho que poderia haver dentro do site da PP, abas que diferenciem de forma mais organizada notícias conforme o assunto. Já tentei procurar determinada portaria, ou alguma notícia em específico e tive dificuldades

Poderiam ser criados fluxos internos de comunicação com os principais processos.

Descentralização da organização para os interiores

Aproximação da Comunicação da DGPP com as Unidades Prisionais e com os servidores.

Imparcialidade, deixar de puxar saco de chefe!

Criar, a exemplo da PM-GO criou recentemente, um curso de Comunicação Social para os PPs interessados (sendo obrigatório para os Diretores de UPP, Coordenadores Regionais, Gerentes e Superintendentes) e daí autorizar os Diretores de UPP e Coordenadores Regionais a darem entrevistas em casos de mídia positiva divulgando as boas ações da PP-GO. Já em casos de mídia negativa e assuntos muito complexos como fugas, resgate de presos, rebeliões/motins, desvios de conduta de servidores em serviço ou de folga e coisas do gênero o melhor é centralizar na Comunicação Setorial (sede) a resposta coordenada nesses casos.

Mais mídia.

Ouvir mais os servidores

Uma padronização mais clara na publicação de informações.

N.a

Capacitar líderes e equipes para comunicação assertiva: como comunicar ordens, ocorrências, informações relevantes

14. Como você acredita que a comunicação interna poderia ser utilizada para fortalecer a gestão estratégica de pessoas na instituição?

32 respostas

Adotando a prática de pesquisas entre os servidores antes de tomadas de decisão

Pensar no coletivo.

Demais

Que a informação seja compreendida como algo benéfico para o servidor e não como uma obrigação.

A divulgação disciplinada orientaria seus servidores.

Ter um canal direto com os servidores tipo um grupo só para receber informações relevantes da instituição!

Fortalecimento do sentimento de pertencimento e não a exclusividade à alguns grupos

Com o conhecimento das diretrizes, teríamos um norte comum.

Não só pode como já é utilizada

Sem resposta

Uma comunicação direta minimiza os ruídos que podem ocorrer no processo de comunicação

Melhor capacitação dos servidores, isso contribui para melhor comunicação

Maior clareza maior disponibilidade para aceitar dicas

Facilitando e desburocratização certo serviço de interesse do servidor

A mesma resposta acima

Transparência

Um app

A Informação breve vir pronta e clara, sem margem para interpretação pessoal.

Sendo amplamente divulgada

Divulgação em grupos de WhatsApp

Toda informação quando precisa e verdadeira só tende a fortalecer a gestão estratégica e demais gestão que envolvem informações e pessoas.o canal

Eu acredito que a comunicação é uma ferramenta essencial para o fortalecimento institucional, mostrando por parte da gestão transparência e estreitamento com os seus servidores.

A criação de um canal interno de comunicação para fortalecer atividades regionais e fundamentar as decisões da gestão.

Quando ocorre a descentralização cada regional passa a ser responsável pela comunicação interna daquela região e assim melhorará de forma significativa

Através da divulgação das atribuições e das pessoas que trabalham nos departamentos e Unidades da DGPP.

Esclarecimento sobre tudo!

No quesito promoções, tendo informação centralizada, atualizada e sistematizada com acesso a respeito da ordem de classificação para as próximas promoções na carreira; cronograma de cursos liberado e atualizado constantemente, conforme as mudanças nas datas, etc.

Novas ideias.

Não tenho resposta

Creio que os servidores ficariam mais engajados no trabalho com uma comunicação mais eficaz, gera o sentimento de pertencimento.

N.a

Quando a comunicação é clara todos compreendem a missão, valores e metas a serem alcançadas.

15. Que tipo de canal ou ferramenta você considera mais adequado para facilitar o fluxo de informações na PPGO?

37 respostas

WhatsApp

SEI

Site oficial

SEI e site institucional

WhatsApp, Instagram e presença nas unidades por meio de reuniões com objetivos específicos.

Além da mensagem repassada de forma rápida pelo superior imediato é importante que o servidor receba a mensagem por meio oficial da PPGO mesmo que seja via whatsapp.

Site oficial e redes sociais.

E-mail seria interessante!

instagran e site oficial

E-mail, redes sociais e site da ppgo.

Aplicativo social

SEI, grupos oficiais do Órgão. A depender da informação, via site ou rede social.

Whatsapp

Canal direto via telefone.

SEI sistema eletrônico de informação

Instagran

Intranet

Um sistema única de informações.

Wattsap

Um app

Wattsap...

Instagram e WhatsApp

O sistema in LINE com aplicativos ou links que sejam repletos de informações para os servidores.

Site e SEI. Porém, se tivesse um aplicativo próprio para o servidor seria ideal na minha opinião.

Sistema Sei.

Encaminhamento em massa de mensagens via WhatsApp ou e-mail

E-mail, SEI.

WhatsApp, site, criar um aplicativo específico da PP-GO e por último em ordem de importância o e-mail institucional que quase NUNCA é aberto por mim e a maioria dos colegas que conheço.

Mídias.

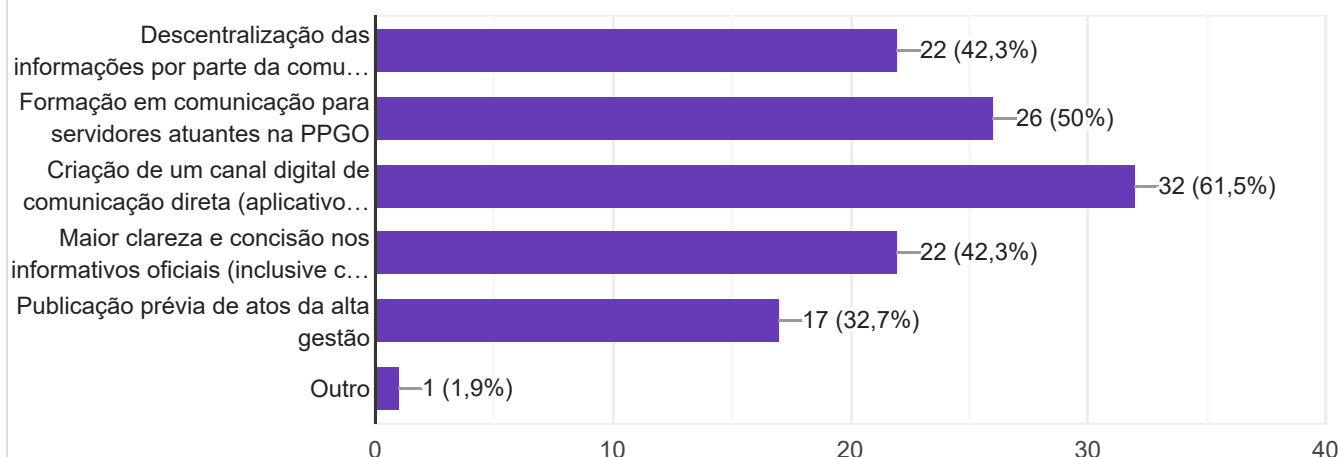
WhatsApp.

N.a

E-mail institucional, grupo específico no WhatsApp/Teams, mural interno, sistema próprio.

16. Qual medida seria mais eficaz para aprimorar a comunicação interna?

52 respostas



17. Aqui sua contribuição é muito importante. Se você pudesse determinar a principal prioridade de investimento ou melhoria na Polícia Penal de Goiás para o próximo ano, qual área você escolheria e por quê?

33 respostas

Reajuste salarial digno aos servidores temporários

Eu nem faço, mas vejo que um dos dilemas é a respeito da clareza sobre ac4. Isso causa muito desgosto e há muitos privilégios injustos, imorais, ilegais. Dinheiro sempre será a maior prioridade para um servidor público.

Concurso Público. Atualmente os servidores estão sobrecarregados por falta de servidores nas UPs. Existe uma preocupação em trabalhar a ressocialização dos presos o que aumenta os procedimentos das unidades penais com o aumento das atividades é necessário o aumento de servidores no entanto o efetivo das unidades está cada vez menor e sem recursos de hora extra para complementar o efetivo necessário.

Investimento em estrutura para o servidor.

Reposição das datas bases atrasada!

Qualidade de vida para os servidores, principalmente na parte de alimentação. Os policiais tendem a gastar para se alimentar durante o labor. Ressaltasse também a importância de melhoria das condições de alojamento.

O que motiva servidores é o senso de pertencimento e d