

**FACULDADE DOCTUM DE JOÃO MONLEVADE  
INSTITUTO ENSINAR BRASIL - REDE DOCTUM DE ENSINO**

**ANÁLISE DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL:  
ESTUDO DE CASO NA PARÓQUIA SÃO SEBASTIÃO DE BELA VISTA DE  
MINAS**

**Andresa Cristina Augusto\***

**Prof. M. Sc. Ana Paula Cota Moreira\*\***

**RESUMO**

O presente artigo visa realizar uma análise acerca do processo de comunicação organizacional na Paróquia São Sebastião de Bela Vista de Minas, considerando o fato de que todo o processo produtivo da paróquia está diretamente ligado à comunicação. Diante disso, percebe-se que o alinhamento das informações é extremamente importante para que os receptores entendam claramente a mensagem que lhe foi transmitida, evitando assim falhas na comunicação. Para isso, nas Igrejas Católicas do Brasil existe uma pastoral destinada a Comunicação Social, denominada Pastoral da Comunicação (PASCOM), a qual atua como um elo entre as Paróquias e suas comunidades, eis que é um instrumento de comunicação entre elas, que possibilita que as informações cheguem claramente ao seu receptor final. Neste aspecto, levanta-se a seguinte problemática: a forma de comunicação da Paróquia São Sebastião de Bela Vista de Minas é eficaz? Diante do exposto faz-se necessário à Paróquia São Sebastião analisar o processo comunicativo atual. Para o desenvolvimento da pesquisa, foi utilizada a literatura dos principais autores da gestão de comunicação organizacional, e entrevista com os líderes comunitários. Percebe-se diante do estudo de caso que a comunicação utilizada atualmente não é satisfatória. A temática apresentada é de extrema importância para o desenvolvimento da instituição, que é composta por comunidades rurais, onde o sinal de cobertura de telefones muitas vezes é insatisfatório, comprometendo a relação entre a igreja e os fiéis, bem como a evangelização dessas pessoas.

**Palavras-chave:** Comunicação Organizacional. PASCOM. Paróquias.

---

\* Graduanda em Administração na Faculdade Doctum de João Monlevade; e-mail: andresaaugusto@yahoo.com.br

\*\* Professora Orientadora. Mestre em Administração. Ana Paula Cota Moreira; e-mail: apaulacmoreira@yahoo.com.br

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, vislumbram-se diversos profissionais opinando a respeito da importância da comunicação organizacional, pois todo o processo produtivo está diretamente ligado à comunicação. Diante disso, percebe-se que o alinhamento das informações é extremamente importante para que os receptores entendam claramente a mensagem que lhe foi transmitida, evitando assim os gaps na comunicação.

Muitos acreditam erroneamente que a comunicação seja somente a divulgação e disseminação das informações, mas a comunicação vai além de simplesmente dizer algo as outras pessoas. É dever de quem esta se comunicando assegurar que sua mensagem será compreendida pelo receptor.

No que tange a comunicação organizacional, atualmente as empresas buscam estar cada vez mais preparadas para que não ocorram, pois isso pode acarretar grandes perdas. Tratando-se de uma instituição religiosa, sem fins lucrativos, muitos se perguntam quais os danos podem advir da falha na comunicação, mas assim como em qualquer outra organização as instituições filantrópicas também têm consequências negativas quando não desenvolvem uma comunicação eficaz.

Diante do exposto, faz-se necessário à Paróquia São Sebastião de Bela Vista de Minas, uma preparação específica de seus trabalhadores diretos e voluntariados, para que as informações sejam alinhadas e repassadas a mesma maneira, assim os receptores captariam melhor a mensagem, com o intuito de não comprometer a imagem da instituição.

Com isso, levanta-se a seguinte questão: A forma de comunicação da Paróquia São Sebastião de Bela Vista de Minas é eficaz? A questão levantada é de extrema importância para o desenvolvimento da instituição no quesito comunicação.

Para melhor desenvolvimento da pesquisa, foi utilizada literatura dos principais autores da gestão de comunicação organizacional. A escolha do tema se justifica ainda, por se tratar de interesse pessoal da acadêmica, pois assim será possível aplicar o conhecimento adquirido na organização que a mesma se insere e ser um fator relevante na área da Gestão Organizacional.

Para tanto o objetivo geral desse trabalho é analisar o processo de comunicação organizacional na Paróquia São Sebastião de Bela Vista de Minas. E como objetivos específicos: descrever o processo de comunicação organizacional mediante literatura; identificar o processo de comunicação na paróquia; e propor ações estratégicas para melhorias no processo de comunicação da São Sebastião.

Os procedimentos utilizados para análise foram coletados por meio de pesquisa literária, revistas e artigos disponíveis na internet, aplicação de questionário e ao final foi utilizado o método observação participante, por meio de estudo de caso, bem como análise de dados a fim de apresentar os pontos mais relevantes deste estudo. Desse modo, este trabalho abrange uma pesquisa quali-quantitativa e bibliográfica.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Neste capítulo são expostos os fundamentos teóricos utilizados para o embasamento da mesma.

### **2.1 Comunicação**

Comunicação é uma palavra derivada do termo latino "*communicare*", que significa "partilhar, participar algo, tornar comum". Através dela os seres vivos (seres humanos e animais) compartilham informações e emoções, tornando o ato de comunicar uma atividade de suma importância para a vida em sociedade.

Segundo Arantes (1988, p. 28) somente com a ajuda da comunicação é possível que as tarefas distribuídas entre várias pessoas que integram a empresa sejam realizadas corretamente e estejam dirigidas aos mesmos objetivos.

Mas a comunicação passou por diversas evoluções para chegar ao que se é hoje, se tornando cada vez mais ampla e sofisticada com o surgimento da tecnologia.

Segundo Mattana (2006, p. 05):

Os computadores ao serem absorvidos pelo cotidiano organizacional trouxeram consigo um grande desdobramento nas opções de utilização seja de maneira isolada ou em ambiente de rede no trabalho. Possuem um papel organizacional fundamental na conjuntura socioeconômica mundial atual, de concorrência mercadológica global, pois possibilitaram a emergência de uma comunicação efetiva, por meio de uma rede com outros 54 computadores, dentro da organização e, mesmo, fora dela.

Cada elemento do processo de comunicação é fundamental, pois não tem um começo, um fim, uma sequência fixa de eventos. Se um deles falhar, a mensagem pode não ser transmitida adequadamente.

## **2.2 A importância da Comunicação Organizacional**

Dentro de uma organização, a comunicação pode ser definida como ferramenta de estratégia para gestão de negócios, uma vez que é através dela que se torna possível vencer desafios, atravessar fronteiras, reinventar procedimentos, procurando acima de tudo unir forças e talentos para o bem da organização.

Segundo Arantes (1998, p. 28):

Somente com a ajuda da comunicação é possível que as tarefas distribuídas entre várias pessoas que integram a empresa sejam realizadas corretamente e estejam dirigidas aos mesmos objetivos.

A comunicação organizacional se destaca ainda por ser um conjunto de estratégias ou processos da empresa para o relacionamento com todos os seus públicos: entre cliente interno e externo, fornecedores, prestadores de serviços e outros que necessitem de informação da organização em evidência, dentre outros.

Segundo Mattana (2006, p. 88):

A comunicação passa a assumir um caráter estratégico, reafirmando sua importância no processamento das funções administrativas internas de desenvolvimento efetivo das demais ações organizacionais, assim como no relacionamento extra organizacional.

Toda empresa é constituída por pessoas que trabalham e se dedicam em oferecer produtos ou serviços de qualidade para a comunidade na qual está inserida, com o intuito de obter bons resultados, bem como o bom desenvolvimento da mesma.

Para que isso ocorra, necessário se faz uma comunicação eficiente e organizada. Para alcançar a qualidade na comunicação organizacional, é fundamental que as informações circulem por todos os setores da empresa, de maneira clara e organizada, para que a mensagem chegue ao seu destinatário de forma mais eficaz.

Segundo Mattana (2006, p. 89) a comunicação não pode mais ser tratada como uma ferramenta, e sim como um elemento estratégico da empresa e fonte transformadora da gestão empresarial, buscando dar sustentação e vitalidade organizacional às suas metas de continuidade no mercado.

Grande parte dos problemas enfrentados por uma empresa acontece por falta de um sistema de comunicação bem definido. Quando a comunicação é eficiente, evitar desvios e alcançar os objetivos estabelecidos é bem mais fácil. Claro que um sistema só é eficiente quando os gestores da organização também são, é necessário saber aproveitar os recursos que a comunicação oferece, para compreender melhor o que acontece e o que pode acontecer na empresa.

### **2.3 A Eficiência e Eficácia na Comunicação Organizacional**

A comunicação organizacional é uma ferramenta fundamental para obtenção de êxito na estratégia definida pela empresa. Segundo Torquato (1986, p. 166), quando se organiza uma empresa está se organizando um processo de comunicação entre as suas partes. Portanto, uma estratégia eficiente e eficaz depende de uma comunicação eficiente e eficaz.

No tocante à eficácia da comunicação, diz respeito à qualidade ou característica de quem ou do que, num nível de chefia, de planejamento, chega realmente à consecução de um objetivo.

No que tange a eficiência, diz respeito a qualidade ou característica de quem ou do que, num nível operacional, cumpre as suas obrigações e funções quanto a normas e padrões. Sendo assim, eficácia e eficiência estão intimamente ligadas em um arranjo sistemático de pessoas reunidas para alcançar um propósito específico.

Para caracterizar uma organização ideal, necessário se faz que a mesma seja concomitantemente eficaz e eficiente, de modo que as suas ações (métodos e procedimentos) aplicadas aos recursos (materiais e intelectuais) obtenham o máximo de aproveitamento (eficiência).

Tal conjunto de ações, eficientes e eficazes, contribuem significativamente para o êxito na conquista de um objetivo maior, ou seja, a meta, essa por sua vez, se fosse alcançada provaria que a organização foi eficaz ao planejar, organizar, dirigir e controlar o método comunicativo.

#### **2.4 A PASCOM como instrumento de comunicação**

Nas Igrejas Católicas do Brasil existe uma pastoral destinada a Comunicação Social, denominada Pastoral da Comunicação (PASCOM). A PASCOM nasceu da necessidade da anunciação das Boas Novas de Cristo a todas as criaturas através dos meios de comunicação.

A expressão “Pastoral da Comunicação” nasceu da junção de dois elementos que são analisados em conjunto, sendo eles a comunicação e a pastoral. A palavra “pastoral” tem sua raiz no verbo “apascentar”, “pastorear” e no termo “pastor”. Ressalta-se que a característica do pastor na literatura bíblica é aquela de “guiar”, “conduzir”. Portanto, a pastoral é aquela que conduz, provê, liberta, reúne salva, anima, e coloca-se a serviço da comunidade e de todas as pessoas. E a comunicação é o elemento essencial utilizado para que a Pastoral possa cumprir suas funções já correlacionadas.

As ações comunicativas da PASCOM são de suma importância nas relações, uma vez que colabora significativamente com a ação evangelizadora da Igreja, pois a evangelização, anúncio do Reino, é comunicação. Contudo, não se pode reduzir essa pastoral aos meios de comunicação, pois ela é um elemento articulador da vida e das relações comunitárias.

Dentre as muitas características que constituem PASCOM, pode-se destacar a função de colocar-se a serviço de todas as pastorais para dinamizar suas ações comunicativas, promover o diálogo e a comunhão das diversas pastorais, capacitar os agentes de todas as pastorais na área da comunicação, especialmente a catequese e a liturgia, favorecer o diálogo entre a Igreja e os meios de comunicação, envolver os profissionais e pesquisadores da

comunicação nas reflexões da Igreja, bem como desenvolver as áreas da comunicação, como a imprensa, a publicidade e as relações públicas.

As Paróquias têm um grande incentivo dos Bispos do Brasil para que cada comunidade tenha sua PASCUM, conforme orienta o documento 59 da CNBB: Igreja e comunicação rumo ao novo milênio, de 1997.

O objetivo da PASCUM é a ligação da Igreja com a comunidade local, munido de método de evangelização, estimulando a participação dos membros da Igreja na anunciação do evangelho e das ações promovidas pela Paróquia, além de levar ao conhecimento público o que a Igreja Católica realiza a evangelização de seus fiéis e a PASCUM fortalece o relacionamento entre eles e a Igreja.

Os integrantes da PASCUM são responsáveis por planejar estratégias de melhorias na comunicação interna e externa da Paróquia aproximando todos os componentes da comunidade e atraindo novos fiéis.

### **3 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO**

A Diocese de Itabira – Paróquia São Sebastião, é uma entidade filantrópica, situada na Praça do Cruzeiro, Nº 22, no Centro de Bela Vista De Minas/MG CEP: 35.938-000. Inscrita sob CNPJ nº 20.963.351/0036-35 e tem como principais produtos e serviços o atendimento ao público bem como a venda de produtos religiosos com o intuito de evangelizar a população.

Criada no dia 25 de março de 1968, através do Decreto assinado pelo bispo Dom Marcos Antônio Noronha, a instituição surgiu após a comunidade católica da cidade demonstrar grande interesse em ser Paróquia, sendo desvelados anos de trabalhos em busca desse objetivo.

Anteriormente a comunidade dependia de párocos das cidades vizinhas como João Monlevade e Nova Era, havia uma grande dificuldade para esse deslocamento e diversas vezes não era possível atender a toda população, por isso depois de uma incessante busca o pedido dos fiéis foi atendido pela Diocese de Itabira.

Desde então se tornou uma comunidade independente e assumiu suas responsabilidades canônicas sob direção do Padre Oswaldo de Podestá. Atualmente a Paróquia São Sebastião possui uma comunidade no centro em

Bela Vista de Minas e doze comunidades rurais, situadas nas cidades de Bela Vista de Minas, João Monlevade e Rio Piracicaba, com um número de aproximadamente seis mil setecentos e vinte e cinco fiéis. Sendo conduzida pelo padre José Enesio Pinheiro desde o ano de 2015, tendo em seu quadro fixo três funcionários diretos e ajuda de voluntários no trabalho de evangelização.

#### **4 METODOLOGIA**

A metodologia é o processo do projeto de pesquisa adotado para a elaboração do assunto, deve ser elaborada para que se possa responder aos problemas do tema abordado, conseguindo alcançar os objetivos do trabalho de maneira objetiva e de forma clara.

Desse modo, a pesquisa foi caracterizada como bibliográfica, pois o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral (VERGARA, 2007, p. 66).

Sendo assim, os procedimentos os quais foram utilizados para análise foram coletados por meio de pesquisa a livros, revistas e artigos disponíveis na internet, a fim de apresentar os pontos mais relevantes deste estudo.

Quanto a sua natureza, a pesquisa foi considerada aplicada, uma vez que tem como principal objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.

Quanto à abordagem foi considerada uma pesquisa qualitativa, eis que tal pesquisa buscou explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito, não quantificando os valores nem mesmo à prova de fatos, pois os dados analisados não são uniformes, portanto podem se valer de diferentes abordagens, dependendo da visão de cada leitor. Strauss e Corbin (1998, p. 10-11) conceituaram a pesquisa qualitativa como:

Qualquer tipo de pesquisa que produz descobertas não obtidas por procedimentos estatísticos ou outros meios de quantificação. Pode se referir à pesquisa sobre a vida das pessoas, experiências vividas, comportamentos, emoções, sentimentos, assim como funcionamento

organizacional, fenômenos culturais e interações entre as nações [...] e a parte principal da análise é interpretativa.

A pesquisa pode ser classificada ainda como quali-quantitativa uma vez que envolve métodos quantitativos e qualitativos para a obtenção de uma análise mais profunda do assunto da pesquisa.

Segundo Strauss e Corbin (1998, p. 14-16):

Através da pesquisa, também se produz conhecimento e ao mesmo tempo se contribui para o processo de aprendizagem. Embora as pesquisas qualitativas e quantitativas sejam comumente estudadas separadamente, sabemos que elas podem convergir e se complementar. Esse tipo de pesquisa permite um cruzamento de dados maior, e o valor da pesquisa cresce juntamente com a validação das informações.

Do ponto de vista dos objetivos a pesquisa foi considerada exploratória, pois o trabalho teve a função principal analisar se a forma de comunicação da Paróquia São Sebastião é eficaz, diante dos novos modelos de comunicações atuais.

Segundo Gil (2007, p. 46):

Este tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A grande maioria dessas pesquisas envolve: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que estimulem a compreensão.

Quanto aos procedimentos técnicos foi utilizada uma pesquisa bibliográfica. Para Gil (2007, p. 44), os exemplos mais característicos desse tipo de pesquisa são sobre investigações sobre ideologias ou aquelas que se propõem à análise das diversas posições acerca de um problema.

Ao final foi utilizado o método observação Participante, por meio de estudo de caso, possibilitando obtenção de uma perspectiva holística e natural das matérias a serem estudadas, tendo como objeto a comunicação utilizada pela Paróquia São Sebastião de Bela Vista de Minas, observando se a mesma é atual e eficaz, diante das necessidades comunicativas da mesma.

Para Fonseca (2002, p. 33):

Um estudo de caso pode ser caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa, ou uma unidade social. Visa

conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se supõe ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico. O pesquisador não pretende intervir sobre o objeto a ser estudado, mas revelá-lo tal como ele o percebe. O estudo de caso pode decorrer de acordo com uma perspectiva interpretativa, que procura compreender como é o mundo do ponto de vista dos participantes, ou uma perspectiva pragmática, que visa simplesmente apresentar uma perspectiva global, tanto quanto possível completa e coerente, do objeto de estudo do ponto de vista do investigador.

Portanto, foi elaborado um estudo minucioso sobre o tema, por meio dos dados coletados mediante questionários com os membros das comunidades da Paróquia São Sebastião de Bela Vista de Minas, com o objetivo de levantar dados reais acerca da eficácia da comunicação utilizada, com o objetivo de concluir a pesquisa de forma satisfatória.

## **5 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A seguir serão analisadas as perguntas e respostas obtidas através da aplicação de entrevista com uma população de treze pessoas, sendo elas líderes das comunidades pertencentes à Paróquia São Sebastião de Bela Vista de Minas, visando conhecer os principais meios de comunicação utilizados por eles e como as informações referentes a paróquia são levadas a seu conhecimento.

### **5.1 Resultados dos dados**

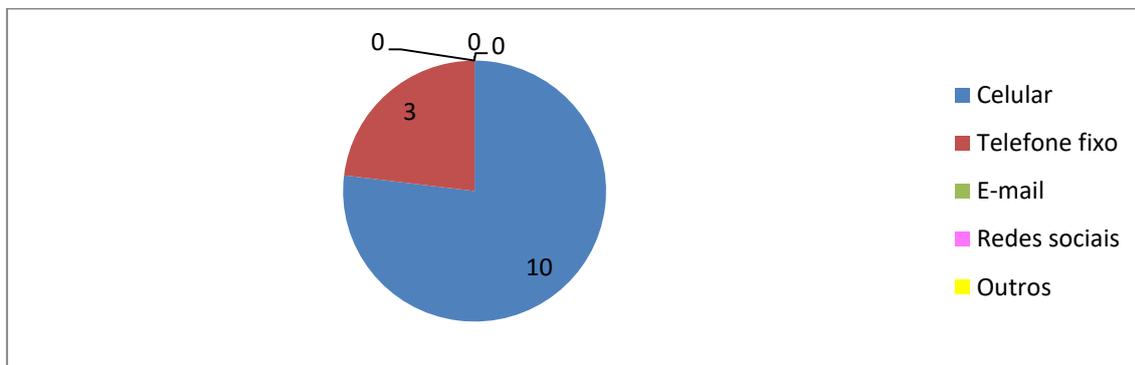
**Questão 01.** Qual comunidade você pertence?

Foi entrevistado 1 (um) líder da comunidade Matriz habitante do Centro de Bela Vista de Minas e 12 (doze) líderes de comunidades rurais sendo elas:

- a) Comunidade Barroso, Boa Vista, Jorge, Limeira, Paraíso e Ribeirão, localizadas na cidade de Rio Piracicaba.
- b) Comunidade Boa Esperança, Capela Branca, Córrego Fundo, Lages e Mato Grosso dos Anjos, localizadas em Bela Vista de Minas.
- c) Comunidade Serra do Egito, na cidade de João Monlevade.

**Questão 02.** Qual meio de comunicação é mais utilizado por você?

Gráfico 1: Meios de Comunicação

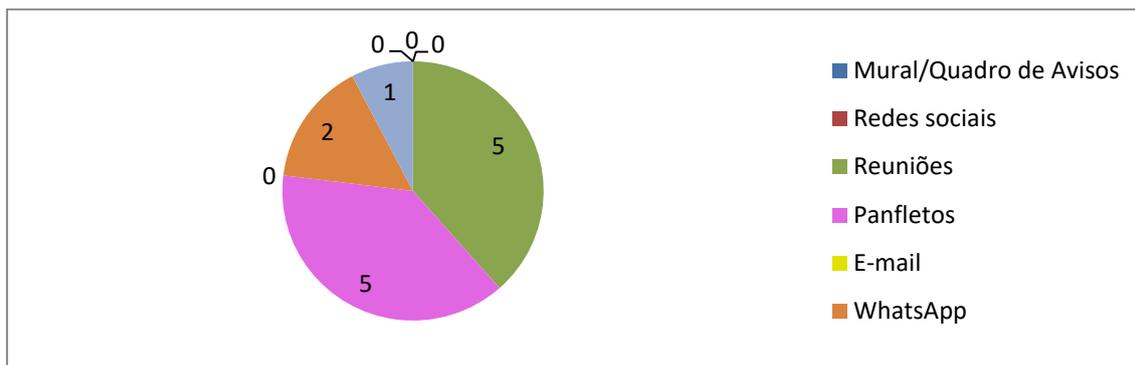


Fonte: Pesquisa Aplicada (2018)

De acordo com as respostas da questão 2, vislumbra-se que diante a escassez de meios de comunicação mais avançados, bem como a dificuldade de acesso a internet, de 13 (treze) entrevistados, 10 (dez) utilizam com maior frequência o aparelho celular e apenas 03 (três) o telefone fixo. Os demais meios de comunicação não são utilizados.

**Questão 03.** Por qual dos canais de comunicação abaixo você mais recebe informações da Paróquia?

Gráfico 2: Canais de Comunicação

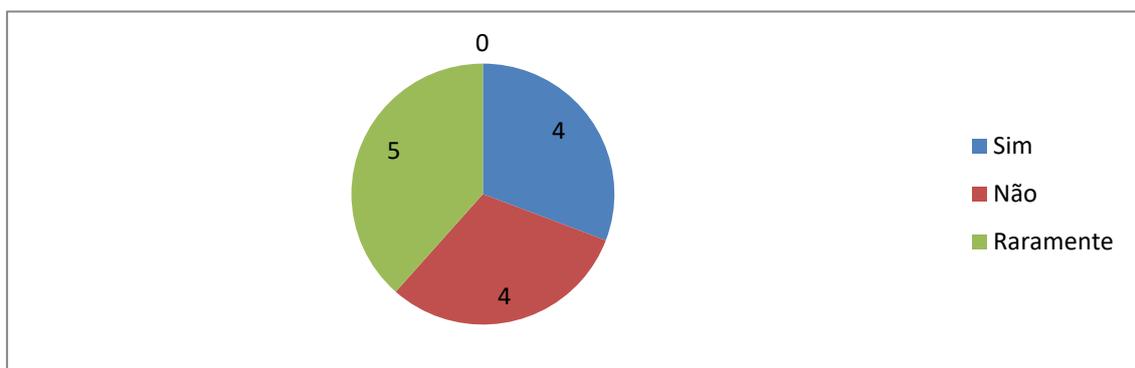


Fonte: Pesquisa Aplicada (2018)

Na análise de dados obtidos na questão 3, nota-se que o principal meio de comunicação utilizado pela paróquia são as reuniões e panfletos. Ressalta-se que algumas pessoas recebem informações também por meio de ligações telefônicas e whatsapp.

**Questão 04.** As informações sempre chegam a você em tempo hábil?

Gráfico 3: Recebimento de Informações

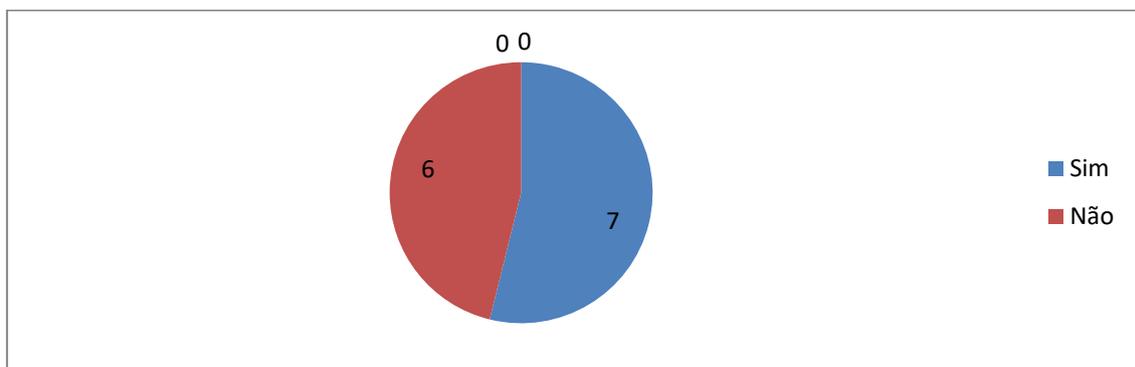


Fonte: Pesquisa Aplicada (2018)

Na análise dos dados referente a questão 4 percebe-se que as comunidades mais próximas á Paróquia São Sebastião recebem as informações com maior facilidade, quando comparada com as comunidades mais distantes.

**Questão 05.** Sua comunidade possui quadro de avisos?

Gráfico 4: Quadro de Avisos

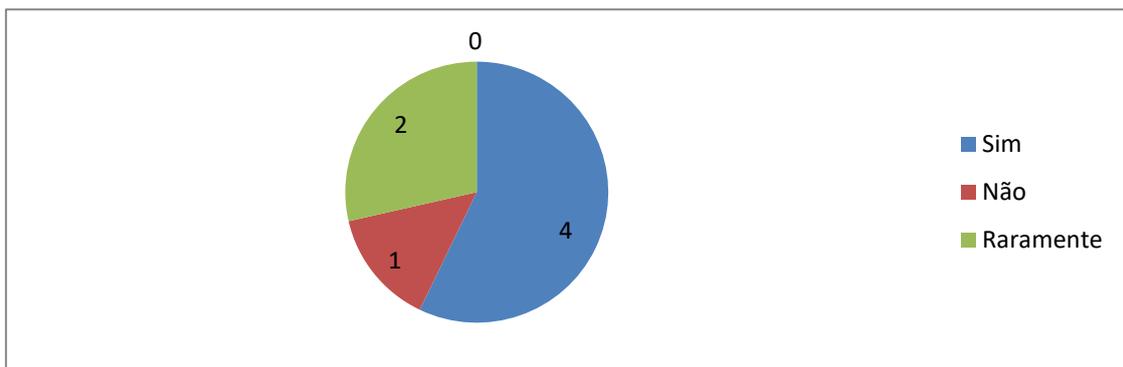


Fonte: Pesquisa Aplicada (2018)

Diante da análise de dados demonstrados no gráfico acima, apenas 7 (sete) comunidades possuem quadro de avisos para levar informações aos fiéis. Em 6 (seis) comunidades não se utiliza esse mecanismo de comunicação.

**Questão 05.1** Se sim, as informações estão sempre atualizadas?

Gráfico 5: Atualização de Informações

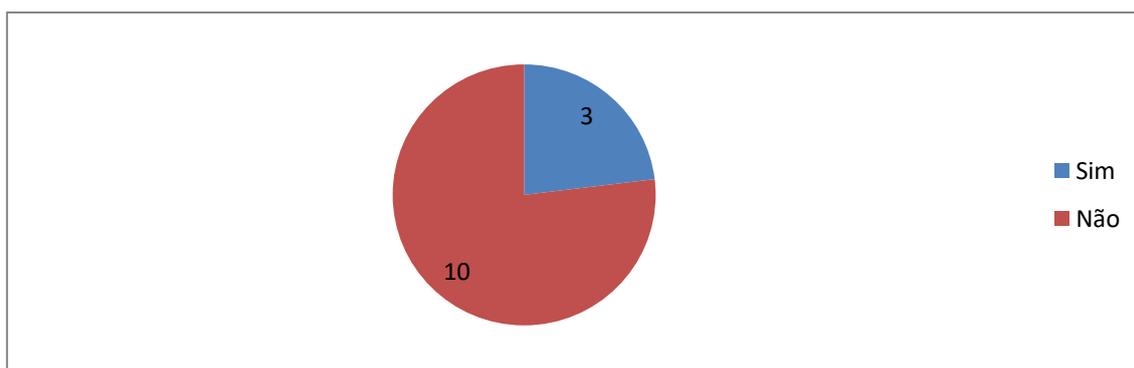


Fonte: Pesquisa Aplicada (2018)

A maior parte das comunidades que possuem quadro de avisos mantém as informações atualizadas, através dessa questão pode-se notar que as comunidades que se localizam mais próximo a Paróquia São Sebastião têm seus quadros sempre atualizados, o que não acontece nas comunidades mais distantes.

**Questão 06.** Você considera o método comunicativo atualmente utilizado pela Paróquia São Sebastião eficaz?

Gráfico 6: Eficácia da Comunicação



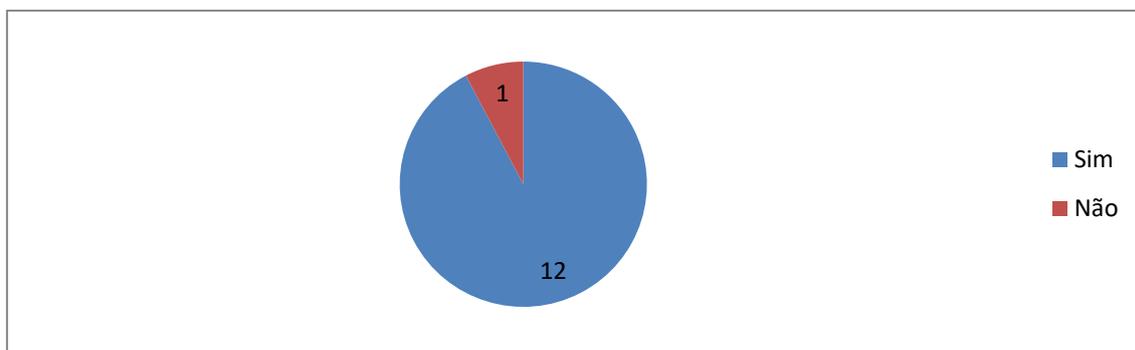
Fonte: Pesquisa Aplicada (2018)

Diante da análise de dados, demonstra-se que apenas 3 (três) membros consideram o método comunicativo atualmente utilizado pela Paróquia São Sebastião eficaz. Por outro lado 10 (dez) membros não consideram, uma vez que as informações repassadas nem sempre chegam ao seu receptor final com

clareza e agilidade.

**Questão 07.** Você já notou falhas na comunicação de informações importantes aos fiéis?

Gráfico 7: Falhas na Comunicação



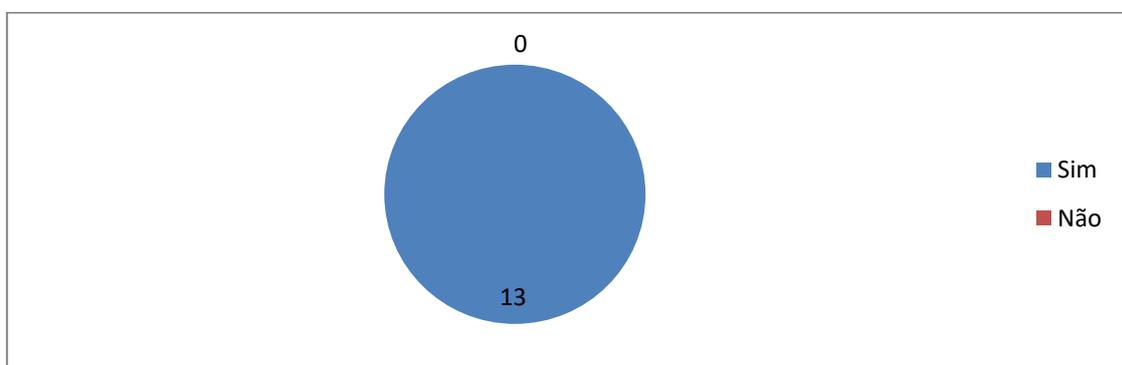
Fonte: Pesquisa Aplicada (2018)

Na análise de dados obtidos na questão 7, observa-se que 12 (doze) dos fiéis entrevistados já notaram alguma falha na comunicação de informações importantes referentes à Paróquia São Sebastião.

Apenas 1 (um) entrevistado, o qual pertence à comunidade matriz, entendeu por bem que a comunicação de informações importantes não possui falhas, chegando de forma clara ao receptor final.

**Questão 08.** Sua comunidade já foi prejudicada por falta de informações?

Gráfico 8: Prejuízo por Falta de Informações



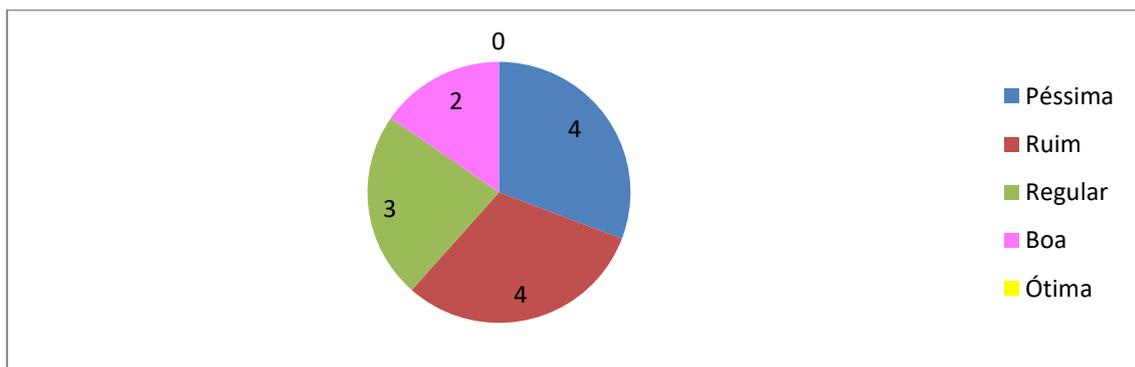
Fonte: Pesquisa Aplicada (2018)

Todos os membros entrevistados já foram prejudicados por falta de

informações da Paróquia São Sebastião. Levando-se em consideração os dados obtidos nessa questão, nota-se que existem falhas a serem analisadas e trabalhadas visando sanar tal problema.

**Questão 09.** Como você avalia a comunicação da Paróquia?

Gráfico 09: Avaliação da Comunicação



Fonte: Pesquisa Aplicada (2018)

Diante da análise de dados obtidos, percebe-se que 4 (quatro) dos fiéis entrevistados consideram ruim ou péssima a comunicação. 3 (três) dos fiéis consideram a comunicação ora utilizada pela Paróquia São Sebastião regular. Apenas 2 (dois) entrevistados consideram a comunicação boa, e, nenhum dos entrevistados consideram ótima a atual comunicação ora utilizada.

**Questão 10.** Você tem alguma proposta de melhoria para a comunicação da Paróquia?

“ Eu acho que deveria formar uma equipe que seja responsável por buscar e divulgar as informações importantes da nossa Paróquia, fazendo com que chegue ao conhecimento de cada membro das comunidades, sejam elas distantes ou não.” (Maria Santos, 2018)

“ Talvez se criasse um grupo de WhatsApp facilitaria a transmissão de informações, por que a internet é um meio que aproxima as pessoas e a maioria dos representantes utilizam deste meio.” (José Maria, 2018)

Na análise de dados obtidos na questão 10, observa-se que os membros da Paróquia São Sebastião se preocupam com a forma com que as informações são repassadas para a comunidade, visando com que a mesma

informação chegue claramente e em tempo hábil para todos os membros interessados, sejam residentes em áreas urbanas e rurais.

## **5.2 Discussão dos Dados**

Identificou-se que diante a escassez de meios de comunicação mais avançados, bem como a dificuldade de acesso a internet pelos fiéis membros da Paróquia, há interferência de fatores indiretos que prejudicam a comunicação organizacional da Paróquia São Sebastião de Bela Vista de Minas.

O principal meio de comunicação utilizado entre a paróquia e seus fiéis se dá por meio de reuniões pessoais e a distribuição de panfletos, o que segundo informações de alguns dos entrevistados nem sempre é possível que os representantes de comunidades compareçam às reuniões por dificuldades de transporte, então recebem as informações por meio de telefonemas, mensagens ou por representantes de comunidades vizinhas que levam as informações e fazem também a entrega de panfletos aos representantes ausentes.

Outro fator de grande relevância que deve ser mencionado, diz respeito a deficiência na transmissão de informações que se dá pela precariedade no transporte e locomoção dos fiéis, bem como o fato de que em algumas comunidades o sinal de telefone muitas vezes se torna falho ou inexistente. Demonstrando assim que quanto mais próximas da comunidade matriz mais eficiente é transmissão de informações.

Em relação ao quadro de avisos, que constitui o meio de transmissão de informações mais comum na Paróquia, nem todas as comunidades fazem uso, ante a dificuldade dos fiéis em compreender claramente o que lhes é passado, cabendo a ressalva de que entre as comunidades que não possuem quadro de avisos, somente uma demonstrou interesse em adquirir, as demais não vêm necessidade, pois segundo elas os seus membros não se interessam pela leitura.

Ficou claramente evidenciado que a grande maioria dos membros da referida Paróquia não consideram os meios de comunicação atualmente utilizados pela mesma eficaz, sendo que muitas das vezes as informações

repassadas chegam ao seu receptor final incompletas e atrasadas prejudicando assim o a relação entre o fiel e a Paróquia.

Todos os membros já se sentiram prejudicados ante a falha na transmissão de informações importantes as quais deveriam ser repassadas de forma clara, uma vez que a participação dos fiéis nos atos da Paróquia são de grande relevância e a não participação dos mesmos nos referidos atos causam prejuízos tanto para a Paróquia quanto para os fiéis.

A maioria dos fiéis entrevistados consideram ruim ou péssima a comunicação ora utilizada na Paróquia São Sebastião e nenhum dos entrevistados consideram ótima a atual comunicação arcaica utilizada, que ainda não acompanhou os avanços tecnológicos atuais, no que diz respeito a transferência de informações aos seus receptores.

Diante disso, ante a opinião pessoal dos fiéis quanto as melhorias necessárias no processo de comunicação da Paróquia, vislumbra-se que os membros da Paróquia São Sebastião se preocupam com a forma com que as informações são repassadas para a comunidade, visando com que a mesma informação chegue claramente e em tempo hábil para todos os membros interessados, sejam residentes em áreas urbanas e rurais.

A utilização de grupos de WhatsApp bem como a formação de uma equipe estratégica para direcionar as informações aos interessados, de fato, agilizaria o processo comunicativo da Paróquia aproximando os fiéis da igreja melhorando consideravelmente o processo de evangelização.

### **5.3 Ações de Melhorias**

Diante as respostas obtidas através do questionário, percebe-se a deficiência no processo de comunicação da Paróquia São Sebastião, o que acarreta prejuízos para a organização como um todo, visando sanar tal problema, sugere-se abaixo algumas ações de melhorias para a referida organização:

- a) Organização de equipe com um representante de cada comunidade para fundação da Pastoral da Comunicação (PASCUM), ficando encarregado de buscar informações e repassar aos demais membros de sua comunidade;
- b) Utilização de mecanismos tecnológicos para disseminação de informações,

tais como: whatsApp, faceboock, pois, além de possuir baixo custo possui alto nível de abrangência;

- c) Criação de site e aplicativo paroquial permitindo assim que os fiéis paroquianos tenham acesso aos horários de missas, atendimento do padre, liturgia diária, além de permitir entrarem em contato com a equipe de comunicação paroquial, bem como a secretaria paroquial.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este trabalho teve como objetivo compreender o papel da Comunicação Organizacional na Paróquia São Sebastião a qual utiliza-se de um modelo comunicativo arcaico que não consegue atender os anseios comunicativos da comunidade.

Para que se atualize o modelo comunicativo, deverá ser implantado na Paróquia a Pastoral da Comunicação (PASCUM), uma pastoral que desempenha todos os procedimentos e habilidades necessárias para uma comunicação abrangente e integrada, por meio de assessorias de imprensa, diálogo com líderes e comunidade e também no diagnóstico de possíveis problemas e obstáculos na comunicação da instituição, características do campo de atuação da Comunicação Organizacional.

Um dos pontos marcantes do estudo foi a percepção da falha no sistema comunicativo utilizado atualmente, levando-se em consideração os dados levantados na entrevista aos fiéis membros da Paróquia, que demonstraram insatisfação com o modelo comunicativo utilizado atualmente.

Quando se tem uma estrutura de comunicação organizacional sólida, só tem a agregar benefícios à Paróquia, uma vez que colabora no processo de atividades tornando mais eficiente o processo comunicativo bem como na transmissão de informações relevantes aos membros da mesma.

Enfim, espera-se que este trabalho possa contribuir para uma melhor reflexão sobre o tema e sua importância nas organizações da Paróquia São Sebastião de Bela Vista de Minas, compreendendo os fatores, dificuldades, desafios enfrentados para a melhoria do processo comunicativo, aproximando cada vez mais a Igreja da comunidade, estreitando laços e auxiliando no

desenvolvimento pessoal da equipe e na missão integral da igreja como um todo.

**ANALYSIS OF THE ORGANIZATIONAL COMMUNICATION  
PROCESS: CASE STUDY IN THE PARISH SÃO SEBASTIÃO DE BELA  
VISTA DE MINAS**

**ABSTRACT**

*This article aims to analyze the process of organizational communication in the Diocese of Itabira – São Sebastião Parish of Bela Vista de Minas, considering the fact that the entire productive process is directly linked to communication. Therefore, it is perceived that the alignment of information is extremely important so that the recipients clearly understand the message transmitted to them, thus avoiding communication failures. For this, in the Catholic Churches of Brazil there is a pastoral dedicated to Social Communication, called Pastoral Communication (PASCOM), which acts as a link between the Parishes and their communities, hence it is an instrument of communication between them, which enables the information clearly reaches its final recipient. In this aspect, the following problem arises: is the communication form of the Diocese of Itabira – São Sebastião Parish of Bela Vista de Minas effective? The theme presented is of extreme importance for the development of the institution, which is composed of rural communities, where the signal of telephone coverage is often unsatisfactory, compromising the relationship between the church and the faithful, as well as the evangelization of these people.*

**Keywords:** Organizational Communication. PASCOM. Parishes.

**REFERÊNCIAS**

ARANTES, M. **Comunicação Estratégica**. São Paulo: Atlas, 2006.

Comissão Nacional dos Bispos do Brasil. **A comunicação na vida e missão da Igreja no Brasil**. Estudos da CNBB 101. São Paulo: Paulus, 2011.

Comissão Nacional dos Bispos do Brasil. **Igreja e comunicação rumo ao novo milênio**. Documentos n. 59. São Paulo: Paulinas, 2ª. Edição, 1997.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007

LACOMBE, F. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MATTANA, L. **Comunicação organizacional on line: aplicação estratégica e suas implicações na gestão de uma empresa de base tecnológica**. In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação XXIX. Intercom. set. 2006. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2006/resumos/R1638-2.pdf>> Acesso em 22 mai. 2018.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MENEGHETTI, Sylvia Bojunga. **Comunicação e marketing: fazendo a diferença no dia-a-dia das organizações da sociedade civil**. São Paulo: Global, 2001.

STRAUSS, Anselm L.; CORBIN, Juliet. **Pesquisa Qualitativa: Técnicas e Procedimentos para o Desenvolvimento**, São Paulo, RT, 1998;

TORQUATO, Francisco Gaudêncio. **Comunicação empresarial, comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estruturas, planejamento e técnicas**. São Paulo, Summus, 1986.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Com o objetivo de analisar o processo de comunicação na Diocese de Itabira – Paróquia São Sebastião de Bela Vista de Minas, gentileza responder as seguintes perguntas:

1. Qual comunidade você pertence?

\_\_\_\_\_

2. Qual meio de comunicação é mais utilizado por você?

Celular

Telefone fixo

E-mail

Redes sociais

Outros \_\_\_\_\_

3. Por qual dos canais de comunicação abaixo você mais recebe informações da Paróquia?

Mural / quadro de avisos

Redes Sociais

Reuniões

Panfletos

E-mail

WhatsApp

Ligações telefônicas

Outros \_\_\_\_\_

4. As informações sempre chegam a você em tempo hábil?

Sim

Não

Raramente

5. Sua comunidade possui quadro de avisos?

Sim

Não

5.1 Se sim, as informações estão sempre atualizadas?

- Sim
- Não
- Raramente

6. Você considera o método comunicativo atualmente utilizado pela Paróquia São Sebastião eficaz?

- Sim
- Não

7. Você já notou falhas na comunicação de informações importantes aos fiéis?

- Sim
- Não

8. Sua comunidade já foi prejudicada por falta de informações?

- Sim
- Não

9. Como você avalia a comunicação da Paróquia? Sendo 01 péssima, 02 ruim, 03 regular, 04 boa, 05 ótima.

- 01  02  03  04  05

10. Você tem alguma proposta de melhoria para a comunicação da Paróquia?

---

---

---

---

---

---

---