



Comunicação Interna nos Movimentos Sociais: a comunicação interna do Movimento Nacional de Luta pela Moradia de Palmas

Wallissia Assis Cavalcanti Albuquerque de ALMEIDA¹

Resumo: Objetiva verificar e avaliar o processo de comunicação interna do Movimento Nacional de Luta pela Moradia (MNLN) de Palmas. Ressalta a importância da comunicação para o funcionamento interno do movimento social. Constata que o uso da comunicação como ferramenta de trabalho pode favorecer a causa, ações do movimento e a motivação de seus membros. Metodologicamente, teve como base o estudo descritivo- exploratório. Procura descobrir se existem barreiras e resistências que possam impedir a fluidez do processo da comunicação interna e o nível de consciência dos gestores sobre a importância da comunicação

Palavras-chave: Comunicação Organizacional. Comunicação Interna. Movimento Social.

Introdução

A comunicação organizacional contribui diretamente no fortalecimento e no desenvolvimento do ato comunicativo das entidades sociais e privadas. Na perspectiva de Margarida Kunsch, a comunicação organizacional é a sinergia da comunicação mercadológica, administrativa, institucional e interna, que juntas remetem à comunicação integrada.

¹ Jornalista formada pela Universidade Federal do Tocantins, wallissia.albuquerque@gmail.com. O trabalho está inserido no GT 2- História da Publicidade e Comunicação Institucional.

A comunicação interna eficiente, de qualquer organização, tem como pressuposto a participação dos membros nos processos de produção e planejamento da gestão. Estas ações favorecem o sucesso da organização, pois uma comunicação interna organizada e fortalecida é base para o desenvolvimento da comunicação externa com outras esferas da sociedade.

Na sociedade contemporânea existem vários movimentos sociais, que para se tornarem conhecidos pela população se utilizam da esfera pública, espaço de livre manifestação de idéias. Mas antes de visibilizarem suas ações, estes se organizam internamente (comunicação interna) na tentativa de fortalecer a própria identidade e estudar as estratégias eficazes de reconhecimento no espaço midiático e societário.

Revisão de Literatura

As organizações na contemporaneidade, sejam públicas ou privadas, procuram planejar e gerenciar o processo de comunicação no âmbito organizacional. Tal preocupação revela a contratação de diversos profissionais da área da comunicação para executar projetos e programas de comunicação entre seus públicos internos e externos.

A atuação desse profissional compreende desde o planejamento e plano de ações comunicacional até a mudança da cultura organizacional da própria entidade que solicita o serviço.

A comunicação integrada permite que se estabeleça uma política global, em função de uma coerência maior entre programas, de uma linguagem comum e de um comportamento homogêneo, além de se evitarem as sobreposições de tarefas (KUNSCH, 1997, p.117, 118)

Pensar a comunicação integrada é vislumbrar a comunicação organizacional, que é a comunicação com diversos públicos tanto na rede formal e informal, declara Kunsch. Ainda de acordo com a autora, o sistema comunicacional é fundamental para o processo das funções administrativas, internas e do relacionamento das organizações com o meio externo (KUNSCH, 2003, p.69).

A comunicação organizacional é considerada como um processo dinâmico por meio do qual as organizações se relacionam com o meio ambiente e por meio do qual as subpartes da organização se conectam entre si. Por conseguinte, a comunicação organizacional pode ser vista como fluxo de mensagens dentro de uma rede de relações interdependentes (KUNSCH, apud GOLDHABER, 1997, p.68)

Atualmente as entidades públicas e privadas utilizam-se da comunicação organizacional para o desenvolvimento de uma comunicação mais ampla e abrangente sobre determinado público

Comunicação Interna

A comunicação nas organizações tem por finalidade solucionar os ruídos da comunicação entre seus públicos. O comunicador irá trabalhar em primeiro lugar a comunicação interna entre seus membros como também, a motivação do segundo. De acordo com Kunsch, “A comunicação interna deve contribuir para o exercício da cidadania e para a valorização do homem.” (KUNSCH, 1997, p.128). Isto é, a comunicação interna eficaz entre os integrantes de uma instituição humaniza as relações entre os públicos. E como este trabalho focaliza a comunicação interna em um dado movimento social, é importante ressaltar, que uma comunicação interna de excelência possibilita a interação entre os diversos públicos dos movimentos sociais, que são heterogêneos.

A comunicação interna é um fator estratégico para o sucesso das organizações porque atua principalmente em três frentes: é fundamental para os resultados do negócio, é um fator humanizador das relações de trabalho e consolida a identidade da organização junto aos seus públicos. (BERALDO, 1996, p.1)

A comunicação interna realizada no âmbito dos movimentos sociais tem por objetivo obter resultados relacionados sobre as causas e ações do movimento, sem fins lucrativos. Enquanto a comunicação interna nas empresas visa um relacionamento saudável entre públicos na perspectiva do lucro.

História do Movimento

Palmas é a capital do estado do Tocantins, fundada em 20 de maio de 1989, deixando de ser o antigo norte do estado de Goiás para ser uma capital planejada (Plano Diretor). No entanto o plano diretor palmense, abrange apenas o Centro da Capital, sem a participação de bairros como Taquaralto e Santa Bárbara, regiões carentes da capital. Ou seja, o direito à cidade apenas favoreceu os moradores da região central da capital, pertencentes a classe média.

O direito a cidade é garantido pelo Estatuto da Cidade, lei de número 10.257, vigorado no dia 10 de agosto do ano de 2001, o qual declara, “que a sociedade tem direito a moradia, trabalho, lazer, saneamento ambiental, trabalho, lazer, serviços públicos e a terra.” O estatuto é o responsável por toda política urbana do Brasil. E com sua reformulação no ano de 2001 este coloca o direito a gestão participativa na cidade (orçamento participativo).

Deste contexto, que organizações populares reivindicam a moradia na região central da capital e não nas mediações do plano, como também o direito a cidade. Buonfiglio declara que, “direito à cidade não se resume ao direito a um teto, porém, não pode abrir mão deste.” (BUONFIGILIO, 2007, pg.01)

Em Palmas esta organização popular deu origem à luta pela reforma urbana, que se caracterizou pela formação do Movimento Nacional de Luta pela Moradia do Tocantins (MNLN).

No estado do Tocantins, o MNLN surgiu no ano de 1995 por meio de uma organização popular que ocupou a ARNE 15, próxima ao Palacinho, sede oficial do governo do estado na época, em Palmas. O então governador, José Wilson Siqueira Campos havia prometido doar as famílias que ocupavam a área, 30 mil lotes e construção de 21 mil casas. Mas o acordo foi descumprido e o governador da época despejou as famílias da área, afirmou um dos coordenadores do MNLN Joselito Paiva.

O MNLN é [...] um movimento social e político já consolidado na política nacional. Além de organizar os sem-tetos, busca seu

Alcar – Associação Brasileira de Pesquisadores de História da Mídia
I Encontro de História da Mídia da Região Norte
Universidade Federal do Tocantins – Palmas – outubro de 2010

espaço nas instâncias de poder, ou seja, na disputa de cargos eletivos nos quais possa participar efetivamente do poder e assim influenciar nas decisões de governo nas esferas federal, estadual e municipal. (ALVES OLIVEIRA, 2008, pg.19)

No dia 21 de abril do ano de 1999, o Movimento Nacional de Luta pela Moradia criou uma entidade jurídica para autorrepresentação perante a sociedade civil e organização política denominada Sociedade de Apoio à Luta pela Moradia no Tocantins (SALM/TO), estatuto do movimento em estudo. O objetivo do SALM/TO é apoiar a reforma urbana do Tocantins.

O Movimento Nacional de Luta pela Moradia (MNLN) surgiu no mês de julho do ano de 1990, quando foi realizado o I Encontro dos Movimentos de Moradia em Goiânia, que teve a participação de 16 estados brasileiros. Várias organizações sociais foram responsáveis pela construção deste movimento. Entre elas, está a Central Única dos Trabalhadores (CUT) e o Movimento Sem Terra (MST). Os estados que participam do movimento atualmente são: Acre, Alagoas, Bahia, Espírito Santo, Mato Grosso do Sul, Maranhão, Minas Gerais, Pará, Paraná, Paraíba, Pernambuco, São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Sergipe, e Tocantins e o Distrito Federal.

[...] o paradigma do direito à cidade encontra-se num “cruzamento”, com dois tipos de abordagens. Uma primeira, que leva em consideração a forma pela qual o Estado internaliza o discurso do direito à cidade – num 'modelo de gestão democrática'– e a segunda, vinda de outra direção, traduzida pelo modo como os sem-teto encaram o paradigma – na luta.(BUONFIGLIO, 2007,p.02)

O MNLN tem por princípio a busca pela reforma urbana que não consiste apenas em oferecer as casas às famílias sem teto, mas também, qualidade de vida aos moradores das unidades habitacionais populares. Além disso, o movimento luta contra a especulação imobiliária e pela participação da sociedade civil na construção das cidades, por meio do orçamento participativo.

Ainda de acordo com o Joselito Paiva, existiu um segundo momento, que reafirmou a necessidade de uma organização voltada para a reforma urbana. Segundo ele, famílias haviam ocupado a área da antiga ARSE 132, no ano de 2000. E novamente

**Alcar – Associação Brasileira de Pesquisadores de História da Mídia
I Encontro de História da Mídia da Região Norte
Universidade Federal do Tocantins – Palmas – outubro de 2010**

com promessas de construção de moradias populares a ex-prefeita e atualmente Deputada Federal do Tocantins, Nilmar Ruiz (DEM), oferece casas por voto. Mas o que aconteceu segundo foi um verdadeiro massacre aos sem teto, a então prefeita da época Nilmar, ordenou que das 1600 unidades da polícia civil, 1200 expulsassem as 3500 famílias, sem teto. “Foi um verdadeiro derramamento de sangue” afirmou o mesmo.

Em 17 de junho de 2003, o MNLM organiza a maior manifestação, de sua história, em frente ao Palácio Araguaia – sede do Governo Estadual de aproximadamente cinco mil pessoas, segundo noticiou a imprensa. A concentração dos manifestantes ocorreu em frente à Assembléia Legislativa de onde partiram em marcha rumo à sede do Governo Estadual onde dez líderes do movimento foram recebidos pelo Governador Marcelo Miranda (PSDB) que cedendo à pressão popular busca abrir um canal de diálogo com o Movimento assumindo o compromisso de doação da quadra 1.306-Sul, assinando um termo, provisório, de doação da referida quadra. (OLIVEIRA, 2008, p.45)

De acordo com os diálogos feitos durante a pesquisa, os primeiros frutos do MNLM foram a construção de moradias na ARNO 61 e ARNE51. Atualmente, o movimento tem sede na 1306 SUL, área que abriga 640 famílias nas habitações populares, sendo que 1180 casas ainda estão em processo de construção.

Souza Miranda declara que no ano de 2004, a prefeitura de Palmas no mandato Raul Filho (PT) doou ao MNLM, a Quadra da ARSE 132. Ainda segundo Souza, o próprio movimento ficou responsável pelo cadastramento das famílias e sorteio das casas, como também, a gestão da construção e infra-estrutura das habitações populares. Além disso, o movimento atua em alguns municípios tocantinenses: Gurupi, Augustinópolis, Araguaína, Pedro Afonso, Paraíso do Tocantins e Araguatins e Taguatinga, todos em parcerias com as prefeituras locais.

Procedimentos Metodológicos

A pesquisa acadêmica realizou o estudo descritivo-exploratório tipologicamente definido como pesquisa de campo que teve o objetivo de mapear, conhecer e analisar o processo da comunicação do Movimento Nacional de Luta pela Moradia de Palmas.

Alcar – Associação Brasileira de Pesquisadores de História da Mídia
I Encontro de História da Mídia da Região Norte
Universidade Federal do Tocantins – Palmas – outubro de 2010

Para compreender o uso da comunicação interna do Movimento Nacional de Luta pela Moradia (MNLM) em Palmas, o trabalho utilizou inicialmente a pesquisa bibliográfica com a finalidade de buscar informações sobre o histórico, estrutura e a própria comunicação do movimento social.

Logo depois se realizou a análise documental como método, entendido esse como base de uma investigação e como técnica por ser um recurso utilizado pela pesquisadora para complementar outras formas de obtenção dos dados, como as entrevistas e os questionários aplicados. Considerado um método qualitativo, fontes primária, estatuto do MNLM e atas de reuniões.

E com a finalidade de conhecer e avaliar a percepção dos membros e gestores do movimento de moradia quanto a comunicação interna e os canais de comunicação interna utilizados pelos mesmos realizou-se a pesquisa de campo com o uso de duas técnicas distintas: a entrevista individual e o questionário.

Com o uso da técnica entrevista como elemento de suporte, método qualitativo, e seleção intencional estruturada com o roteiro de 10 questões semi-aberta. Como ferramenta de coleta de dados foi utilizada a gravação, o que possibilitou à pesquisadora, o registro literal e integral por meio da transcrição do conteúdo. As entrevistas foram realizadas com os 6 coordenadores do movimento de 11 a 18 de junho do ano de 2009, na própria sede da organização social, localizada na região sul de Palmas. Os informantes foram selecionados em virtude da relevância das fontes que auxiliam a resposta ao problema proposto na pesquisa.

Posteriormente a realização das entrevistas, a pesquisa buscou comparar as respostas dos coordenadores com a intenção de saber quais os veículos de comunicação interna são mais utilizados pelo movimento, se existem barreiras e resistências que possam impedir a fluidez do processo da comunicação interna e o nível de consciência dos gestores sobre a importância da comunicação.

A segunda etapa da pesquisa de campo foi a aplicação do questionário aos colaboradores, arquitetos e assistentes sociais do MNLM. O questionário constou do total de 11 questões abertas e fechadas com a opção de múltipla escolha. Foi aplicado no dia 10 de junho do ano de 2009, na própria sede do MNLM com 08 colaboradores,

02 arquitetos e 04 assistentes sociais, que compõem juntamente com os 6 coordenadores o público interno do Movimento Nacional de Luta pela Moradia de Palmas. O processo de análise foi realizado mediante a comparação entre os questionários respondidos e as entrevistas o que permitiu verificar o processo de comunicação interna do movimento.

Análise dos Dados

Com a aplicação do método qualitativo, entrevista em profundidade, com os seis coordenadores do MNLM residentes em Palmas, verificou-se que os mesmos perceberam a necessidade de se planejar, produzir e gerir a comunicação interna entre os coordenadores, equipe técnica e colaboradores. Todos acreditam que a comunicação é uma peça fundamental para o crescimento, credibilidade e visibilidade do movimento perante a população. De acordo com o coordenador do Movimento, José Afonso, “a comunicação serve para divulgar as bandeiras de luta do movimento. A comunicação é fundamental porque contribui para fortalecer e difundir a filosofia do movimento.”

Os coordenadores preocupam-se em demasia com a comunicação externa do movimento, sobretudo com a repercussão da mídia, sociedade civil e os Conselhos que a entidade participa. Acredita-se que esta situação acontece pela falta de compreensão dos coordenadores em relação à necessidade de se ter uma comunicação interna eficiente no movimento.

A própria direção do MNLM confirma que existe muita falha na comunicação interna. De acordo com a coordenadora, Élide Souza, existiu um caso em que em uma das tantas inaugurações das habitações populares em que o movimento participa esqueceu-se de convidar o Banco Financeiro, responsável pela doação das casas. E por conta desta situação, o evento teve que ser cancelado, afirmou Élide. Segundo ela, se existisse um profissional da comunicação, este tipo de situação seria evitado. Além disso, toda a direção do movimento concorda que o MNLM necessita de um profissional da área da comunicação, mas afirmam que a contratação neste momento é inviável pela questão financeira. Além disso, os entrevistados foram unânimes em ressaltar a falta de verba específica para o custeio desse profissional.

Alcar – Associação Brasileira de Pesquisadores de História da Mídia
I Encontro de História da Mídia da Região Norte
Universidade Federal do Tocantins – Palmas – outubro de 2010

Em relação às dificuldades de comunicação do movimento, 20% dos respondentes, o que equivale a 3, acreditam que nunca encontraram dificuldades na troca de informação com o movimento. No entanto, 70%, ou seja, 10 pessoas, encontram às vezes ruídos nas informações. E 10% admitem que existem falhas na comunicação com o movimento de acordo com a tabela abaixo:

Tabela01- Dificuldade na troca de informação com o movimento

Dificuldade na troca de informação com o movimento	Total (14)	100(%)
Sempre	1	10
As vezes	10	70
Nunca	03	20

Fonte- Pesquisadora

Para 60% dos respondentes, o movimento é sempre aberto para ouvir críticas e sugestões. 30% pensam que apenas às vezes o MNLM é aberto para críticas e sugestões e apenas, uma pessoa, o que equivale a 10% do total acredita que o movimento de moradia não é aberto para críticas e sugestões conforme pode ser observado pela tabela abaixo:

Tabela 02- O movimento é aberto para ouvir críticas e sugestões

O movimento é aberto para ouvir críticas e sugestões	Total (14)	100(%)
Sempre	8	60
As vezes	5	30
Nunca	1	10

Fonte- Pesquisadora

De acordo com o questionário, 60% das pessoas (técnicos e colaboradores) apontaram que a comunicação interna precisa mobilizar mais os membros e 40% apontaram que as peças comunicacionais necessitam de melhorias. 30% acreditam que as informações devem ser mais socializadas, enquanto 28% se preocupam com a visibilidade do movimento e a divulgação melhor das informações. 10% responderam que as pessoas devem conhecer de fato o movimento. Ressalta-se que esta pergunta

**Alcar – Associação Brasileira de Pesquisadores de História da Mídia
I Encontro de História da Mídia da Região Norte
Universidade Federal do Tocantins – Palmas – outubro de 2010**

permitiu a marcação de mais de um item, conforme pode ser ilustrado pela tabela abaixo:

Tabela 03- A comunicação interna do MNLM precisa melhorar nos seguintes aspectos

A comunicação interna do MNLM precisa melhorar nos seguintes aspectos	100(%)
Mobilizar seus membros	60
Melhorar as peças comunicacionais	40
Socializar mais as informações	30
Ter mais visibilidade	28
Difundir melhor as informações	28
Outros	10

Fonte- Pesquisadora

Gutierrez (2003) aponta que “a comunicação oral proporciona o estreitamento de relações por exigir a proximidade de pessoas e o intercâmbio de idéias.” (GUTIERREZ, 2003, p.285). No movimento para que haja esta interação são utilizados como veículos de comunicação oral: o telefone e a reunião. Ou seja, estes são os veículos de comunicação orais mais utilizados pelo movimento de acordo com o questionário aplicado.

Para confirmar que a reunião é o meio de comunicação oral mais utilizado pelo Movimento Nacional de Luta pela Moradia, participamos de uma reunião com a equipe técnica no dia 16 de setembro de 2009. Verificou-se que antes de por em debate as pautas da reunião, acontecem os informes com duração de 10 minutos. Posteriormente a discussão das pautas. A pauta principal deste semestre é a questão da planilha de custo das casas.

Durante os 40 minutos de reunião foi diagnosticado que realmente os coordenadores e a equipe técnica têm uma relação amistosa e as divergências ocorrem no campo da metodologia. Ou seja, o consenso e a interação existem entre ambas as partes. Outros temas debatidos foram: fundação do movimento em outros municípios tocaninenses e o reajuste do Plano de Aceleração do Crescimento (PAC) habitacional.

O veículo de comunicação oral mais utilizado pelo movimento é a reunião com a direção. Todos acreditam que a reunião é o meio oral mais eficaz. Em segundo, está o telefone com 80% de utilização. Cursos de capacitação correspondem à metade, 50% e

Alcar – Associação Brasileira de Pesquisadores de História da Mídia
I Encontro de História da Mídia da Região Norte
Universidade Federal do Tocantins – Palmas – outubro de 2010

encontros de convívio foram responsáveis por 40% das opiniões dos respondentes. As conversas informais tiveram 30% do total de respostas. Ouvidoria e rádio comunitária não são instrumentos utilizados pela equipe do MNLM, já que tiveram 0% das respostas. A pergunta de número 7 é de múltipla escolha.

Tabela04- Veículos de comunicação oral mais utilizados pelo movimento

Veículos de comunicação oral mais utilizados pelo movimento	100(%)
Reunião com a direção	10
Telefone	80
Cursos de capacitação	50
Encontro de Convívio	40
Conversas informais	30
Ouvidoria	0
Rádio comunitária	0
Fonte- Pesquisadora	

Segundo Gutierrez (2003) a reunião serve justamente para discutir as pautas e estimular o debate e participação dos envolvidos. Durante a pesquisa percebemos que no decorrer das reuniões os partícipes expõem seus posicionamentos mesmo que haja divergência de opiniões.

Verificou-se que o telefone também é muito utilizado para marcar as reuniões do movimento e o envio de informações sobre planos habitacionais. A comunicação do MNLM em Palmas com os outros municípios do Tocantins ocorre a maioria das vezes por meio do telefone. De acordo com o coordenador do movimento José Afonso, o telefone é muito utilizado por conta da sua agilidade. Gutierrez (2003) também acredita que o uso do telefone se deve pela rapidez no atendimento. No movimento foi verificado que o telefone não possui ramal e as ligações são breves e rápidas. Os temas das ligações são sempre relacionados a planos habitacionais.

E com a aplicação do questionário foi diagnosticado que o mural é o meio de comunicação escrita mais utilizada no Movimento. E por conta deste dado, pesquisamos o conteúdo do mural, isto é, os três murais no movimento. De acordo com Gutierrez (2003) veículos de comunicação escrita dirigida possuem custo reduzido o que facilita sua produção e distribuição. No movimento de moradia a situação não é diferente, os

Alcar – Associação Brasileira de Pesquisadores de História da Mídia
I Encontro de História da Mídia da Região Norte
Universidade Federal do Tocantins – Palmas – outubro de 2010

mesmos utilizam o mural como veículo de comunicação dirigida. Segundo Gutierrez, o mural é um tipo de comunicação dirigida escrita que deve abarcar diversos temas com a atualização constante. No movimento foi verificado que os três murais possuem vários temas. Um dos murais do MNLM tem calendário mensal das atividades e das reuniões com as famílias beneficiadas com as unidades populares habitacionais. Matérias feitas sobre o vereador e coordenador da entidade Bismarque e serviços de utilidade pública. Além disso, tem um único mural com exemplares de métodos contraceptivos. O mural sempre está atualizado com informações de projetos habitacionais, telefones de utilidade pública e informações das ações do vereador Bismarque, um dos coordenadores da entidade em Palmas. Fato que vai ao encontro das características de um mural mencionada por Gutierrez.

Apesar de constar no questionário que 15% dos respondentes utilizam o boletim interno foi verificado que não existe a produção e a veiculação do mesmo. Mesmo sendo um veículo tão importante acredita-se que não existe a necessidade de sua veiculação no movimento. Primeiro porque a equipe do MLNLM é pequena (gestores e colaboradores) e os veículos já existentes suprem as necessidades da comunicação interna. Em relação às brochuras e folhetos, foi constatado que o conteúdo dos mesmos é relacionados a programas habitacionais do governo do estado e federal, como o programa Minha Casa Minha Vida do governo federal.

Certifica-se que a produção das atas do MNLM é em sua maioria manuscrita. Apesar das mesmas serem feitas manualmente observou-se que os elementos textuais necessários para a produção de uma ata são encontrados. Uma das atas analisadas e registrada em cartório foi a da construção do estatuto do movimento de moradia.

O veículo de comunicação escrita mais utilizado pelo movimento é o mural. Do total de repostas, 90% das pessoas acreditam que o mural é o mais utilizado. 70% dos respondentes apostam nas Atas das Reuniões e 30% no Estatuto. Enquanto 15% acreditam no mural e 10% brochuras ou folhetos. Os demais, caixa de sugestão, revista do MNLM, manual do associado e regimento interno 0% de uso. Esta foi uma pergunta de múltipla escolha e pode ser ilustrada conforme tabela abaixo:

Alcar – Associação Brasileira de Pesquisadores de História da Mídia
I Encontro de História da Mídia da Região Norte
Universidade Federal do Tocantins – Palmas – outubro de 2010

Tabela 05 - Veículos de comunicação escrita mais utilizados pelo movimento

Veículos de comunicação escrita mais utilizados pelo movimento	100(%)
Mural	90
Livro Ata	70
Boletim Interno	30
Brochura ou Folheto	15
Caixa de sugestão	0
Manual do associado	0
Regimento Interno	0

Fonte- Pesquisadora

Ao analisarmos o site do vereador Bismarque do Movimento, tido como meio de comunicação do Movimento Nacional de Luta pela Moradia (MNLN), verificou-se que o mesmo serve como material de divulgação, do vereador e coordenador do MNLN, Bismarque Oliveira. Nesta página <http://bismarquedomovimento.com.br/> o MNLN está inserido em uma categoria dos vários movimentos sociais o qual o vereador apóia.

A pesquisa também verificou que apesar dos membros possuírem correio eletrônico, não existe uma lista de discussão virtual do MNLN em Palmas. Em relação à comunidade virtual, a mesma pertence ao Movimento Nacional de Luta pela Moradia no âmbito nacional e não local. O movimento poderia explorar a questão dos veículos de comunicação virtual pelo fato da agilidade, tempo real, e pela própria questão financeira. Gutierrez (2003) observa “[...] a internet [...] é um serviço rápido cômodo e flexível [...]” (GUTIERREZ, 2003, p.280).

O site também foi apontado como um veículo de comunicação utilizado pelo movimento. O correio eletrônico ficou com 40 % e a comunidade virtual com 10%. Apenas 10% dos respondentes mencionaram as circulares.

“Complexos e sofisticados meios de comunicação estão presentes em nossa sociedade, mas isso não é suficiente para que se consiga uma linguagem comum e clara, capaz de dar condições para o diálogo aberto e produtivo.” (GUTIERREZ, apud, ANDRADE, 2003, p. 292).

Considerações Finais

A importância das Organizações Não Governamentais (ONG's) nos dias atuais é indiscutível. Mas muitas delas têm seu poder de ação limitado e até têm sua sobrevivência ameaçada pelo fato de não despertarem para a necessidade de um trabalho mais profissional de comunicação. Além de se trabalhar o relacionamento com a imprensa, a imagem para o fortalecimento da marca, estratégias de projeção e visibilidade, deve-se pensar a comunicação interna como um elemento fundamental para uma ONG. Pois é por meio de um trabalho bem feito nessa área, que o público interno irá se engajar com a causa. Para isso, eles precisam estar bem informadas e se sentirem como parte integrante e ativa da instituição. Assim, eles farão seu trabalho dentro da instituição com muito mais compromisso, serão importantes multiplicadores dessas informações.

O processo de gestão da comunicação interna de uma entidade social deve ser feito em conjunto e deve ser integrado. Ou seja, a comunicação realizada por todos promove a construção da cidadania, cultura e educação de seus partícipes.

Geralmente utiliza-se a comunicação organizacional em empresas privadas, as quais buscam o desenvolver de uma comunicação interna de excelência em suas relações e dependências físicas com a finalidade comercial, lucro. No entanto, ao aplicar a mesma teoria em movimento social, o foco sofre alterações, pois as entidades sociais buscam como objetivo principal o fortalecer de sua causa. Ou seja, o lucro destas organizações sociais é de cunho social e transformador e não financeiro, como das instituições privadas.

Garantir uma comunicação interna de excelência no Movimento Nacional de Luta pela Moradia de Palmas é fortalecer suas relações internamente e facilitar todo o processo da construção das casas e captação de recursos para as mesmas. A comunicação interna de movimento deve ser humana, transformadora. Ou seja, cidadã. O verdadeiro lucro do movimento, por meio de uma comunicação interna de excelência, é dinamizar o processo da construção das casas destinadas às famílias carentes.

A pesquisa fez crer que as informações adquiridas pelos coordenadores e colaboradores sobre melhores formas de comunicação interna podem possibilitar

**Alcar – Associação Brasileira de Pesquisadores de História da Mídia
I Encontro de História da Mídia da Região Norte
Universidade Federal do Tocantins – Palmas – outubro de 2010**

melhoras no relacionamento e na motivação entre os envolvidos, ou seja, alcançar novos patamares de comunicação, que podem refletir positivamente no movimento como um todo.

Referências

BERALDO, Cristina Elisabeth Arnold: **Comunicação Interna como Fator Estratégico nos Processos de Mudança**. São Paulo: USP, 1996. Editora Liberdade

BRUM, Medeiros: **Endomarketing/ Análise de Medeiros Brum**. Porto Alegre: Ortiz, 1994.

BUONFIGLIO, Leda Velloso: **O 'direito à cidade' apropriada: da utopia dos sem-teto ao modelo de gestão do Estado**. Florianópolis: UFSC, 2007. Disponível em: < http://www.sociologia.ufsc.br/npms/leda_buonfiglio.pdf > Acesso em: 6 de ago. 2009

DUARTE, Jorge: Curso de Comunicação Pública; VERAS, Luciara (Org). Glossário de Comunicação Pública. Brasília, 2005. Disponível em: <http://jforni.jor.br/forni/files/ComP%C3%BAblicaJDuartevf.pdf> > Acesso: 20 de abr. 2009
_____: Entrevista em profundidade. In. DUARTE, Jorge e BARROS Antônio, org: Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação. São Paulo: Editora Atlas, 2ª edição, 2008.

GUTIERREZ, Waldyr: **Relações Públicas: processo, funções, tecnologia e estratégias**. São Paulo: Summus editorial, 2003.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling: **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. Editora Summus Editorial, 4ª Edição, 2003.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling e Waldemar Luiz, org: **Relações Públicas comunitárias: A comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus Editorial, 2007.

MIRANDA, Bismarque Roberto de Sousa. **A Luta Pela Moradia nas Cidades Brasileiras: História da Ocupação da Quadra 1.306 Sul, em Palmas**. Palma, 200[?]

MÜLLER, Mary Stela; CORNELSEN, Julce Mary. **Normas e padrões para teses, dissertações e monografias**. 6ª edição Atualizada. Londrina: Editora Eduel, 2007.

OLIVEIRA, Alecsandre Alves: **A Relação do Jornal do Tocantins com o Movimento Nacional de Luta Pela Moradia No Estado**. Palmas: UFT, 2008.

PERUZZO, Círcia Maria Krohling: **Comunicação nos Movimentos Populares: A participação na construção da cidadania**. Editora Vozes, 3ª edição 2004.

SALM, Sociedade de Apoio a Luta pela Moradia no Tocantins. Ata de fundação, 1991

STUMPF, Ida Regina: Pesquisa Bibliografia. In. DUARTE, Jorge e BARROS Antônio, org: **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. São Paulo: Editora Atlas, 2ª edição, 2008.