

GESTÃO DA COMUNICAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL NOS SERVIÇOS DE ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO E URBANISMO NO MUNICÍPIO DE SAURIMO

Autora: Elzira Sandra Teresa Macapa Venâncio

E-mail: elziramacapa@hotmail.com

RESUMO Data de recepção: 08/01/2020 Data de aceitação: 9/03/2020

O presente artigo, apresenta os resultados da pesquisa orientada para as Técnicas da Direção e Gestão de Comunicação no sentido de procurarem aferir sobre o conhecimento do significado da gestão da comunicação para o desenvolvimento dos serviços do Ordenamento do Território e Urbanismo do município de Saurimo. Com essa pesquisa, de carácter descriptivo e exploratório, vai apresentar-se o conceito do desenvolvimento sustentável, e a sua importância interligado à comunicação, para ajudarem a entender a gestão da comunicação comunitária que satisfaz as necessidades atuais sem comprometer a capacidade das futuras gerações de satisfazerem as suas próprias necessidades.

Palavras-chaves: Gestão da Comunicação, Desenvolvimento Sustentável, Comunicação Comunitária.

COMMUNICATION MANAGEMENT FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT IN TERRITORY ORBANISM AND URBANISM SERVICES IN THE CITY OF SAURIMO**ABSTRACT**

The present article presents the results of the research oriented in the Techniques of Direction and Communication Management in order to try to assess about it, the main objective of this research is to know the meaning of communication management for the development in the services of Spatial Planning and Urbanism of that municipality, with this descriptive and exploratory research that will present the concept of Sustainable development, and its importance interlinked with communication that help to understand the management of community communication that meets current needs without compromising the ability of future generations to satisfy your own needs.

Keywords: communication management, sustainable development, community communication

Introdução

Encontramo-nos num momento de enormes desafios para o desenvolvimento sustentável. Biliões de cidadãos continuam a viver na pobreza e a eles é negada uma vida digna. Há crescentes desigualdades dentro dos e entre os países. Há enormes disparidades de oportunidades, riqueza e poder. A desigualdade de gênero continua a ser um desafio fundamental. O desemprego, particularmente entre os jovens, é uma grande preocupação.

Ameaças globais de saúde, desastres naturais mais frequentes e intensos, conflitos em ascensão, o extremismo violento, o terrorismo e as crises humanitárias relacionadas e o deslocamento forçado de pessoas ameaçam reverter grande parte do progresso do desenvolvimento feito nas últimas décadas. O esgotamento dos recursos naturais e os impactos negativos da degradação ambiental, incluindo a desertificação, secas, a degradação dos solos, a escassez de água doce e a perda de biodiversidade acrescentam e exacerbam a lista de desafios que a humanidade enfrenta. A mudança climática é um dos maiores desafios do nosso tempo e os seus efeitos negativos minam a capacidade de todos os países para alcançarem o desenvolvimento sustentável.

Os aumentos na temperatura global, o aumento do nível do mar, a acidificação dos oceanos e outros impactos das mudanças climáticas estão afetando seriamente as zonas costeiras e os países costeiros de baixa altitude, incluindo muitos países menos desenvolvidos e os pequenos estados insulares em desenvolvimento. A sobrevivência de muitas sociedades, bem como dos sistemas biológicos do planeta, estão em risco. Este é também, no entanto, um momento de enorme oportunidade.

Quase quinze anos atrás, os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) foram acordados. Estes forneceram um quadro importante para o desenvolvimento e um progresso significativo foi feito em diversas áreas. Mas o progresso tem sido desigual, particularmente na África, nos países menos desenvolvidos, nos países sem litoral em desenvolvimento e nos pequenos estados insulares em desenvolvimento, e alguns dos ODM permanecem fora dos trilhos, em particular os relacionados com a saúde materna, neonatal e infantil e à saúde reprodutiva.

Nos tempos modernos a comunicação vive certamente um novo momento, momento esse de destaque, pois é um dos principais requisitos exigidos para os profissionais no mercado de trabalho atual. Capacidade de se comunicar claramente, saber passar e até mesmo administrar a

informação são atitudes muito valorizadas. Na área de Gestão de Projetos vemos essa característica mais claramente, onde o gestor precisa dominar tal artifício para que a informação possa ser recebida pela sua equipe ou cliente de forma clara e objetiva.

Desenvolvimento

A Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, criada pelas Nações Unidas para discutir e propor meios para harmonizar dois objectivos: o desenvolvimento económico e a conservação ambiental. Esta comissão estabeleceu o seguinte conceito: o desenvolvimento sustentável é o desenvolvimento capaz de suprir as necessidades da geração actual, sem comprometer a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações. É o desenvolvimento que não esgota os recursos para o futuro.

O desenvolvimento sustentável sugere, de facto, qualidade em vez de quantidade, com a redução do uso de matérias-primas e produtos e o aumento da reutilização e da reciclagem.

Nesse contexto global, a *International Union for The Conservation of Nature (IUCN)* criou o termo desenvolvimento sustentável, ainda que a sua popularidade tenha origem no conhecido relatório “Nosso futuro comum” ou Relatório Brundtland (WCED, 1987), preparado pela Comissão Brundtland da Organização das Nações Unidas, no qual se cita: Desenvolvimento sustentável é o desenvolvimento que satisfaz as necessidades atuais sem comprometer a capacidade das futuras gerações de satisfazerem as suas próprias necessidades.

O desenvolvimento sustentável trata de revitalizar o crescimento económico, reorientando-o de maneira a que as questões ambientais sejam incluídas nos cálculos económicos.

O surgimento da ideia de desenvolvimento sustentável teve repercussões importantes em todos os meios – graças aos esforços da Comissão das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (CNUMAD) – em razão da necessidade de renovação de concepções e estratégias, buscando-se o desenvolvimento das nações pobres e reorientando-se o processo de industrialização dos países mais avançados. O desenvolvimento sustentável tem como princípios: desenvolvimento económico, desenvolvimento social e conservação ambiental.

Para isso, são priorizadas acções em prol de uma sociedade mais justa, igualitária, consciente, de modo a trazer benefícios para todos. Ao mesmo tempo, deve-se reconhecer que os recursos

naturais são finitos.

Importância

Desenvolvimento sustentável são práticas ecológicas aplicadas pela população no seu quotidiano que visam integrar a economia, sociedade e meio ambiente, de forma a atender as necessidades atuais do homem sem prejudicar as gerações futuras.

Também beneficiaremos o meio ambiente através de dois importantes procedimentos sustentáveis, relacionados à energia. O primeiro é a preferência por energias renováveis face às não renováveis, pois essas são inesgotáveis. O segundo é o uso de energia limpa, aquelas que não libertam resíduos ou gases poluentes durante seu processo.

Outra substituição que também é muito eficiente, é a que está começando a ser implantada no Brasil com mais força, é a preferência pelo uso, em supermercados, de sacolas de pano ou de outro material que não seja descartável.

Além das redes de supermercados, várias indústrias também estão a fazer a sua parte através da aplicação de soluções verdes para as suas actividades. Economizar papel na hora de impressão ou promover a manipulação sustentável nos artigos produzidos, são apenas algumas das actividades realizadas pelas corporações.

Além dessas práticas já citadas, muitas outras estão sendo implementadas ou planeadas para que tenhamos um desenvolvimento ecológico. A Rio + 20, por exemplo, compõe este cenário, pois é uma Conferência das Nações Unidas que formula planos e alternativas sustentáveis.

Portanto, todas essas actividades que englobam o desenvolvimento sustentável fazem dele um projecto de extrema importância, pelo fato de apresentar à população a garantia de um futuro promissor.

Serviços de Ordenamento do Território e Urbanismo de Saurimo

Ordenamento do Território e Urbanismo de Saurimo é a Repartição Municipal da Administração Municipal de Saurimo que lida com as legalizações de terrenos, licenças de construção/obras, preparação de processos para constituição de direito de superfície, autorização de placas publicitárias na via pública, licença de demolição, planos de loteamento e de urbanização, cadastro, toponímia, atribuição de números de polícia, pareceres de enquadramento urbanístico e

fomento à auto construção dirigida da Administração Municipal. O Serviço de Ordenamento do Território no município de Saurimo foi implementado, pela primeira vez, neste município de Saurimo em 2015 e apenas na sua constituição funciona com um director, um chefe de secção e um técnico o que totaliza apenas 3 funcionários.

A Comunicação e a Gestão da Comunidade

Sempre que pensamos em gestão de projetos, logo, pensamos em administração de tempo, âmbito e qualidade, na verdade, a administração de todas estas áreas requer do gestor de projeto uma gama de capacidades e técnicas efetivas, pois muitos elementos precisam de ser coordenados. Manter uma equipa unida e sólida, e atender as expectativas das partes interessadas (*stakeholders*) é um dos grandes desafios que um gestor de projeto enfrenta (Hon, 1998).

Um bom plano de comunicação pode ser chave para que a execução e o controlo do projeto tenham sucesso. O desenvolvimento de um plano de comunicação envolve vários fatores, tais como administração de informação, expectativa dos *stakeholders*, a precisão das informações entre outros.

Segundo Lopes, Valério de Siqueira Castro, 2005: Durante todo o ciclo de vida de um projeto, é produzida ou recebida, uma grande quantidade de informação. A administração desta informação é da responsabilidade do gestor de projeto. Num plano de comunicação, é necessário identificar de forma clara como uma informação será gerada e distribuída.

O objetivo deste artigo é mostrar a importância e o uso de comunicação baseada em gestão de projetos, área essa que usa todos os artifícios da mesma. Alguns tópicos abordados neste artigo descrevem o que é a comunicação, qual é o seu conceito, o PMBOK e a comunicação, como gerir bem a informação e boas práticas em comunicação.

Devemos identificar, de forma clara, como uma informação será gerada e distribuída. Este plano deveria identificar os tipos de relatórios (relatórios formais, status do projeto, memorandos, etc.), a freqüência com que os relatórios serão gerados, e em que momento deverão acontecer as reuniões.

Planeamento das Comunicações segundo o PMBOK

“O processo Planeamento das Comunicações determina as necessidades de informação e

comunicação das partes interessadas; por exemplo, quem precisa de qual informação, quando precisarão dela, como será fornecida e por quem. Embora todos os projetos compartilhem a necessidade de comunicar as informações sobre o projeto, as necessidades de informações e os métodos de distribuição variam muito. Um fator importante para o sucesso do projeto é identificar as necessidades de informação das partes interessadas e determinar uma maneira adequada para atender a essas necessidades.” [...] “O planeamento das comunicações está, muitas vezes, extreitamente ligado aos fatores ambientais da empresa e às influências organizacionais, pois a estrutura organizacional do projeto terá um efeito importante nos requisitos de comunicações do projeto.” (*PMBOK, PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE, 2004, p.225.*)”

Gestão da Comunicação

O processo de gerir a comunicação, pode ser considerado tão importante quanto qualquer outro processo dentro da empresa. Os gestores gastam a maior parte do seu tempo em comunicação e muitas vezes nem percebem o impacto que uma comunicação bem feita implica positivamente no projeto.

Um projeto pode gerar conhecimento na empresa se as informações e dados gerados forem tratadas de forma eficiente profissional e o conhecimento gerado pode vir a ser um diferencial no mercado, quando se torna um ativo que pode ser utilizado pela empresa na gestão de outros projetos.

O avanço da tecnologia da informação permite que as empresas registem, de forma eficiente, as informações de seus projetos. Mas, o que fazer com tanta informação? O facto de registar bem os dados do projeto não garante a sua utilidade. Perdidos no meio a tantos registo, saber usá-los de forma eficaz não é tarefa fácil se não houver um bom planeamento e uma forma de gestão da comunicação, implementada.

As empresas preocupam-se com seus processos. Buscam formas de medir os seus desempenhos, estabelecem rotinas de reuniões de gestão, criam formulários e relatórios extensos e “bem estruturados”. Com tudo isto, somando à facilidade de preservar as informações em formato eletrónico gera um somatório de dados cada vez maior. Mas, quando necessária uma consulta, o resgate da informação pode ser uma missão quase impossível.

Gestão de Projetos e Comunicação

Pré-requisito: antes de assumir responsabilidades, verifique se você tem competência para assumir uma tarefa.

Ponto importante: saber ouvir.

Ponto passivo: sem comunicação não chegamos a lugar algum.

Tabela 1. Vantagens e problemas ocasionados pela comunicação

Vantagens	Problemas
Uma comunicação bem-feita faz com que o trabalho seja realizado com maior precisão.	Falta de diálogo.
Saber ouvir faz com que a equipa se sinta realmente parte do projeto.	Julgá-la pela aparência.
Saber usar a comunicação para passar e absorver o máximo de informação dos clientes.	Comunicação não é clara.
Capacidade de ouvir e expor opiniões.	Influência de opiniões alheias.

Fonte: Elaboração da autora

Uma gestão de projetos bem-sucedida é aquela que possui equipes competentes que sabem ouvir, e principalmente, se comunicam entre as partes passando informação de forma clara e concreta, não abrindo espaços para ambigüidade.

Significado Gestão da comunicação em direcção ao desenvolvimento sustentável

O significado de uma comunicação é sempre dado pelo receptor da mesma. Isto acontece porque qualquer comunicação implica a criação de uma experiência no outro e da obtenção de uma resposta por parte deste último. Quer isto dizer, que a experiência e a resposta dependem, sobretudo, do modo como o interlocutor recebe o comportamento do emissor, e não da intenção deste.

A comunicação (vem do latim *communicationis*, que significa "ação de participar") é um processo que envolve a troca de informações entre dois ou mais interlocutores por meio de signos e regras semióticas mutuamente entendíveis. Para Rudiger, Francisco (2011). Trata-se de um processo social primário, que permite criar e interpretar mensagens que provocam uma resposta. (Griffin, em 2011)

Os passos básicos da comunicação são as motivações ou a intenção de comunicar, a composição

da mensagem, a codificação e transmissão das mensagens codificadas, a recepção dos sinais, a decodificação e finalmente a interpretação da mensagem por parte do receptor. O processo da comunicação define-se pela tecnologia da comunicação, as características dos emissores e receptores da informação, seus códigos culturais de referência, seus protocolos de comunicação e o alcance do processo.

A comunicação inclui temas técnicos (por exemplo, as telecomunicações), biológicos (por exemplo, fisiologia, função e evolução) e sociais (por exemplo, jornalismo, relações públicas, publicidade, audiovisual e mídia). No processo de comunicação em que está envolvido algum tipo de aparato técnico que intermedia os locutores, diz-se que há uma comunicação mediada.

Para a semiótica, o ato de comunicar é a materialização do pensamento/sentimento em signos conhecidos pelas partes envolvidas. Esses símbolos são transmitidos e reinterpretados pelo receptor. Também é possível pensar em novos processos de comunicação, que englobam as redes colaborativas e os sistemas híbridos, que combinam comunicação de massa e comunicação pessoal.

O processo educativo, com independência da instituição socializadora, é um processo eminentemente comunicativo, deve exercer a sua direcção um comunicador por excelência, possuir e desenvolver habilidades de comunicação que lhe permitam atender a procura da comunicação. Deve-se avaliar a relação entre comunicação e as características dos trabalhadores e as comunidades, com as suas experiências, tradições, crenças. Uma técnica participativa que garanta a participação do grupo e a comunicação pode ser efectiva.

Importância da comunicação nas organizações

Nas evoluções das empresas e organizações os processos comunicacionais e informacionais estiveram sempre presentes. Hoje, esses processos complexos viraram mais que necessários num contexto de aceleradas transformações sociais. Nesse sentido, as empresas têm que buscar novos mecanismos para enfrentar os reptos de competitividade. Os processos de comunicação podem servir como instrumentos para a realização das potencialidades estratégicas e de integração nas organizações (Cardoso, Onesímo de Oliveira, 2006)

As empresas mostram-se cada vez mais preocupadas com a comunicação pois as possibilidades de interação dentro das organizações aumentaram muito por conta do trabalho em grupo. Hoje,

dentro das empresas, as pessoas articulam-se muito mais, relacionam-se muito mais, até pela necessidade do negócio. Consequentemente, as empresas articulam-se e interagem muito mais. Podemos dizer que o mundo hoje se comunica muito mais do que no passado, por conta da tecnologia da informação.

Por meio de instrumentos de comunicação, as organizações desenvolvem funções, tomam decisões e estabelecem contactos com clientes, fornecedores e parceiros. De forma que se devem formular estratégias que levem em conta os processos comunicacionais como suportes eficazes e competentes para o agir e existir delas.

Segundo Crdoso, Onesímo de Oliveira (2011): Inicialmente, a ênfase no ambiente empresarial que era a produção, mudou para a ênfase no consumidor. A comunicação empresarial estratégica precisa de uma construção de cenários, fundamentais para um planeamento adequado, leve em conta as mudanças inerentes ao mundo dos negócios e da própria comunicação. Nesse contexto, as empresas precisam de comunicar com os seus clientes e parceiros da melhor forma possível. A comunicação adquire uma dimensão maior como parte da cultura organizacional e não se restringe mais à simples produção de instrumentos de comunicação. Portanto, uma estratégia de comunicação torna-se algo intrínseco à estratégia global da organização. Já para Bueno, Wilson da Costa (2005), ela deve considerar a segmentação dos mercados e da audiência, para atingir novos mercados e para perfis mais complexos de consumidores.

Por outro lado, o profissional da comunicação deve possuir profundos conhecimentos teóricos e técnicos. Para estruturar de forma eficiente a comunicação, o gestor faz um trabalho com a concepção de que a comunicação empresarial vai além da transmissão de informação. Trata-se de um processo de estabelecimento de relação entre interlocutores, entre os sectores da empresa. Portanto, a discussão não deve ser limitada ao fluxo de informação, que também é importante; é preciso trabalhar a ideia de comunicação em conjunto com gestão. Não dá para isolar o fluxo de informação do processo de gestão (Lopes, Valério de Siqueira Castro, 2005)

Resultados e Discunções.

Comunicação é uma palavra derivada do termo latino "*communicare*", que significa "partilhar, participar algo, tornar comum".

Através da comunicação, os seres humanos e os animais partilham diferentes informações entre

si, tornando o acto de comunicar uma atividade essencial para a vida em sociedade. Desde o princípio dos tempos, a comunicação foi de importância vital, sendo uma ferramenta de integração, instrução, de troca mútua e desenvolvimento. O processo de comunicação consiste na transmissão de informação entre um emissor e um receptor que descodifica (interpreta) uma determinada mensagem.

A mensagem é codificada num sistema de sinais definidos que podem ser gestos, sons, indícios, uma língua natural (português, inglês, espanhol, etc.), ou outros códigos que possuem um significado (por exemplo, as cores do semáforo), e transportada até ao destinatário através de um canal de comunicação (o meio por onde circula a mensagem, seja por carta, telefone, comunicado na televisão, etc.).

Nesse processo podem ser identificados os seguintes elementos: emissor, receptor, código (sistema de sinais) e canal de comunicação. Um outro elemento presente no processo comunicativo é o ruído, caracterizado por tudo aquilo que afeta o canal, perturbando a perfeita captação da mensagem (por exemplo, falta de rede no celular).

Comunicar o Desenvolvimento Sustentável faz nos dias de hoje parte da estratégia das empresas. As empresas que pretendam adoptar os princípios de Desenvolvimento Sustentável devem, antes de mais, analisar e reavaliar a sua realidade para então definir os objectivos estratégicos e clarificar os grupos de interesse. O compromisso que a empresa estabelece com o Desenvolvimento Sustentável deve ser comunicado a nível interno e externo, para que se promova a transparência e o envolvimento de todos na operacionalização. É neste contexto que surgem os Relatórios de Sustentabilidade, que enquanto via de comunicação permitem divulgar o diagnóstico dos principais pontos fortes e algumas debilidades que possam advir do seu desempenho.

Para a imagem exterior das organizações, os relatórios são uma oportunidade de transparência, melhoria da reputação, aumento da fidelidade, compromisso com os diferentes stakeholders, podendo a longo prazo assegurar a competitividade das empresas.

- Respeitar as proibições dos agentes do meio ambiente, leis governamentais e Agenda 2030.
- Demostrar atitude proactiva ante os problemas ambientais e compromisso de minimizar os impactos negativos.

- Frente a clientes e provedores apresentar atitude optimista das possibilidades de investimentos com uma comissão de desenvolvimento sustentável.
- Com os trabalhadores e familiares informar boas práticas e motivos para melhorar a sua colaboração.
- Vizinhos e organizações ecologistas, expressar imagem de respeito o que aumenta a compreensão da necessidade dos investimentos e evita protestos com as suas implicações.

Autoridades governamentais: A necessidade dos investimentos e riscos na conceição de desenvolvimento sustentável.

A comunicação empresarial é a área estratégica de planeamento dentro do contexto de uma empresa. Uma boa estratégia de comunicação contribui para uma empresa de sucesso. Neste âmbito, assessoria de imprensa e comunicação interna são conceitos essenciais.

Em qualquer tipo de organização, a gestão da informação é vital para o cumprimento de suas actividades, principalmente, associa-se aos processos de tomada de decisões a qualquer nível; neste caso, o Serviço do Ordenamento do Território e Urbanismo de Saurimo não é uma excepção como elemento organizativo e como recurso de trabalho das actividades nos processos é muito importante contar com a informação necessária em cada atividades realizadas no município de Saurimo.

Comunicar bem e de forma correcta implica fazer com que o outro perceba e entenda o que queremos transmitir. O resultado da comunicação traduz-se sempre no feed-back que obtemos. Se houve algum mal entendido na nossa comunicação, não adianta culpar os outros. Ao invés, avaliemos o que podemos mudar na maneira de falar para sermos mais efectivos na comunicação e, por acréscimo, atingirmos os resultados desejados.

É preciso considerar que a ideia de “comunicação” pode ter sofrido variações com o decorrer dos anos, antigamente a escrita era vista como a principal forma de comunicação. Hoje levamos em conta a comunicação corporal, comunicação oral, comunicação digital e é claro a escrita, todas essas formas de comunicação podem ser vistas, por exemplo, no gerenciamento de projetos o qual é o foco deste artigo.

- Deixar de culpar o outro quando a comunicação não é bem-sucedida.

- Esclarecer convenientemente os diversos significados.
- Saber que comunicar bem não se resume a escolher mensagens, mas sobretudo a entender pessoas

Conclusões

Saber se comunicar é hoje em dia uma das principais competências necessárias para um profissional, no caso, o gestor de projetos; independente do perfil é fundamental ter essa característica. Saber se comunicar e relacionar-se bem, em qualquer contexto é atualmente indispensável. O significado de uma comunicação é sempre dado pelo receptor da mesma. Isto acontece porque qualquer comunicação implica a criação de uma experiência no outro e da obtenção de uma resposta por parte deste último. Apresentações em público, motivação de equipas, liderança, reuniões, contatos com clientes, vendas, entrevistas, negociações, palestras e *networking* são algumas das funções de um gestor que envolve a comunicação.

Referências Bibliográficas

- Bueno Wilson da Costa (2005) «A comunicação empresarial estratégica: definindo os conformes de um conceito» conexão comunicação e cultura.
- Cardoso, Onesímo de Oliveira (Dezembro2006) «Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos» Revista de Administração Pública.
- CMMAD-Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. Nossa futuro comum 2^aed. Tradução de Our Common futuro. 1^a ed. 1988. Rio de Janeiro: Editrora da Fundação Getúlio vargas 1991.
- Griffin, Em (2011). A First Look at communication Theory. New York. Mc Graw-hil.
- HON, Linda. Demonstrating effectivenessin Public Relation: goals, objectives and evaluntion-Journal of Public Relations Resarch, New V.10, n.2,p.103-135,1998.
- Lopes, Valéria de Siqueira Castro (12 de junho de 2005). «O relações-públicas como gestor da imagem e a importância da mensuração dos resultados em Comunicação Corporativa». Organicom. 2 (2): 70–95.
- Rudiguer, Francisco (2011). As teorias em comunicaçãoPorto Alegre Artmed.

Síntese Curricular do Autor

Elzira Sandra Teresa Macapa Venâncio, Graduada (bacharel) em Eletromecânica pela Universidade Agostinho Neto de Angola. Licenciada em Administração e Gestão pela Escola Superior Politécnica da Lunda Sul da Universidade Lueji A Nkonde de Angola.