



**A CONTRIBUIÇÃO DO RH NO FORTALECIMENTO DA COMUNICAÇÃO INTERNA: Um estudo de caso único em uma instituição pública de Teresina-PI<sup>1</sup>**

**João Paulo Alves Brito<sup>2</sup>,**  
**Ma. Antônia Amanda Alves Pereira Moreira<sup>3</sup>,**

**RESUMO:** O objetivo geral deste trabalho é investigar a contribuição do setor de Recursos Humanos no fortalecimento da comunicação interna em uma instituição pública de Teresina-PI. A pesquisa adota abordagem qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, uma vez que busca compreender a percepção de colaboradores, direção e gerência sobre a comunicação interna e a contribuição do RH. Diante dos achados, comprehende-se que o RH é o centro das relações institucionais, com a finalidade de repassar informações, orientar os colaboradores e promover um ambiente transparente e participativo. No entanto, ainda se percebe a necessidade de ampliar as ações integrativas e de capacitação, pois elas fortalecem a interação entre os setores e aprimoram a comunicação interna da instituição. Portanto, conclui-se que o fortalecimento da comunicação interna depende do comprometimento conjunto dos líderes de cada setor e dos colaboradores. Quando o RH atua de forma estratégica e participativa, pode transformar a cultura comunicacional da instituição, tornando-a mais eficiente, humana e voltada ao interesse coletivo da organização, resultando em ações mais eficazes no atendimento à sociedade.

**Palavras-Chave:** Comunicação; Recursos Humanos; Contribuição; Fortalecimento. Administração.

**ABSTRACT:** *The overall objective of this work is to investigate the contribution of the Human Resources sector to strengthening internal communication in a public institution in Teresina-PI. The research adopts a qualitative approach, of an exploratory and descriptive nature, since it seeks to understand the perception of employees, management, and leadership regarding internal communication and the contribution of HR. Based on the findings, it is understood that HR is central to institutional relations, with the purpose of disseminating information, guiding employees, and promoting a transparent and participatory environment. However, there is still a perceived need to expand integrative and training actions, as these strengthen interaction between sectors and improve the institution's internal communication. Therefore, it is concluded that strengthening internal communication depends on the joint commitment of the leaders of each sector and the employees. When HR acts strategically and participatively, it can transform the institution's communication culture, making it more efficient, humane, and focused on the collective interest of the organization, resulting in more effective actions in serving society.*

**Keywords:** *Communication; Human Resources; Contribution; Strengthening; Administration.*

---

<sup>1</sup> Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração da Universidade Estadual do Piauí, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, *Campus Poeta Torquato Neto*, como requisito indispensável para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

<sup>2</sup> Aluno do Curso de Administração. E-mail: [j.paulo.a.b@aluno.uespi.br](mailto:j.paulo.a.b@aluno.uespi.br)

<sup>3</sup> Professora Orientadora. E-mail: [antoniamoreira@ccsa.uespi.br](mailto:antoniamoreira@ccsa.uespi.br)

## 1 INTRODUÇÃO

A comunicação está presente diariamente no ambiente organizacional. Atualmente, a função das organizações não favorece apenas o lucro, mas também os recursos humanos e geração de valores, com o objetivo de promover a comunicação eficaz (Chau, 2024). No entanto, o setor de recursos humanos precisa manter uma relação contínua com os colaboradores, a fim de promover transparência nas informações e prevenir conflitos na organização (Satou; Santos; Bonini, 2022).

Segundo Sigaúque (2025, p. 01), “a comunicação é a razão de ser das organizações, isto é, as organizações existem porque a comunicação existe. É a comunicação que dá vida a toda e qualquer organização.” Justifica-se, portanto, a escolha do tema ao considerar que os ruídos na comunicação interna podem comprometer o alinhamento de objetivos, aumentar a desmotivação e impactar negativamente o desempenho organizacional.

Acredita-se que, a comunicação interna e a cultura organizacional são conceitos que não devem ser tratados de forma isolada, mas sim como complementares e inseparáveis (Santos; Ribeiro, 2023). Nesse sentido, o fortalecimento do setor de Recursos Humanos torna-se essencial, especialmente em instituições públicas, nas quais a interação entre os serviços prestados pelos colaboradores atende às necessidades da sociedade.

A comunicação interna desempenha um papel fundamental no alinhamento entre colaboradores e objetivos organizacionais. Contudo, em muitas instituições públicas, ainda se observam obstáculos nesse processo, ocasionando ruídos na troca de informações, desmotivação de servidores e dificuldades no alcance de resultados institucionais. Nesse contexto, o problema de pesquisa que orienta este estudo pode ser assim formulado: de que maneira o setor de Recursos Humanos pode contribuir para o fortalecimento da comunicação interna em uma instituição pública de Teresina-PI?

O objetivo geral deste trabalho é investigar a contribuição do setor de Recursos Humanos no fortalecimento da comunicação interna em uma instituição pública de Teresina-PI. Para alcançar tal finalidade, foram definidos os seguintes objetivos específicos: (i) identificar os principais ruídos de comunicação enfrentados pela instituição; (ii) entender de que forma o RH contribui para a integração entre os setores; e (iii) mostrar de que maneira a qualidade da comunicação influencia no engajamento e na motivação dos colaboradores.

A pesquisa adota abordagem qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, uma vez que busca compreender a percepção de colaboradores, direção e gerência sobre a comunicação interna e a contribuição do RH. Para tanto, será utilizado o método de estudo de

caso, aplicado a uma instituição pública de Teresina-PI, envolvendo coleta de dados por meio de entrevistas estruturadas.

A relevância deste estudo reside na possibilidade de oferecer subsídios teóricos e práticos para fortalecer a comunicação interna em organizações públicas. Do ponto de vista acadêmico, contribui ao discutir a interface entre comunicação e recursos humanos, temas que se complementam e ganham destaque na Administração contemporânea. Do ponto de vista prático, pode auxiliar gestores públicos a repensarem estratégias de integração entre colaboradores, melhorando o clima organizacional, a transparência e a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Este trabalho está estruturado em quatro seções, além da introdução. O segundo capítulo apresenta o referencial teórico, abordando os conceitos fundamentais sobre comunicação interna, recursos humanos e sua relação, destacando autores clássicos e contemporâneos. O terceiro capítulo descreve os procedimentos metodológicos, especificando o tipo de pesquisa, o método, os instrumentos de coleta e análise de dados. O quarto capítulo traz a análise e discussão dos resultados obtidos a partir do estudo de caso. Por fim, no quinto capítulo, são apresentadas as considerações finais, as contribuições da pesquisa, as limitações encontradas e as sugestões para estudos futuros.

## **2 COMUNICAÇÃO INTERNA**

A comunicação interna corresponde a todas as interações que ocorrem na empresa, bem como às relações entre os colaboradores, assegurando o pleno funcionamento da organização. Ela abrange tanto fluxos formais, como reuniões e comunicados, quanto informais, presentes nas interações diárias (Sigaúque, 2025). Para isso, funcionários bem informados estimulam o desempenho, fortalecem a transparência das informações, reforçam a confiança organizacional e contribuem para um ambiente mais participativo (Santos; Ribeiro, 2023).

Ademais, a comunicação interna depende do estágio de desenvolvimento da organização. Quando a empresa possui poucos colaboradores, ocorre de forma mais informal e frequente, como em pequenas empresas. No entanto, à medida que cresce, surgem métodos de comunicação mais funcionais e formais (Madureira, 2025). Nesse processo, o feedback é essencial para promover a produtividade e sentimento de valorização no ambiente de trabalho, contribuindo tanto para a comunicação formal quanto para a informal (Gomes et al., 2025).

## **2.1 A Importância da Comunicação Interna para o Desempenho Organizacional**

Uma estratégia eficaz da comunicação interna é fundamental para garantir a criação de um clima organizacional que estimule o desempenho e a produtividade da organização. Assim, toda organização precisa ter um processo estruturado, o qual resulta em melhorias no clima interno e no grau de satisfação dos colaboradores (Mateus, 2022). Essas competências englobam a comunicação interna com mais clareza, resolver conflitos e construir relações sólidas. Quando desenvolvidas, não apenas melhoram o desempenho individual, como também fortalecem a cultura organizacional (Vaz, 2025).

A comunicação interna é importante porque, por meio dela, a organização busca melhorar o desempenho organizacional e os colaboradores são mais valorizados, a fim de alcançar metas e objetivos na construção do engajamento entre os colaboradores (Mussa; Eugénio, 2025). Além disso, a utilização da tecnologia melhora a gestão das organizações e as atividades sociais no ambiente interno, por meio de softwares e sistemas organizacionais, como exemplo o sistema eletrônico de informações, facilitando o desempenho organizacional (Teixeira; Silva, 2021).

## **2.2 Ruídos na Comunicação Interna**

Os ruídos são obstáculos que impedem a informação de chegar ao destinatário como planejado (Magierski; Montejano, 2022). Segundo os autores (2022, p. 90), “quando algo de errado acontece no processo, impedindo que a mensagem chegue ao receptor conforme planejado, surgem as barreiras à comunicação organizacional”. Esses problemas podem causar sérios danos à organização, gerando desmotivação, baixo desempenho, desorganização e mal-entendidos que comprometem o fluxo de trabalho e os resultados (Vieira, 2025).

Segundo Dias (2024, p. 40) “na prática, as relações públicas são responsáveis pela realização do diálogo harmonioso, o qual facilite a compreensão das mensagens e descarte qualquer ruído que prejudique seu conteúdo.” Assim, fica entendido que a falta de formalização na comunicação interna não é bem vista para o público interno, tornando-se os serviços sem funcionalidade. Logo, os rendimentos dos colaboradores caem, pois não conseguem o conhecimento necessário para desenvolver as habilidades práticas (Mendonça; Paiva, 2021).

Portanto, o papel do gestor é motivar e aumentar a produtividade dos colaboradores. Nesse sentido, o sucesso da equipe ocorre quando há uma comunicação eficaz e eficiente,

mas, para que isso se concretize, é indispensável que cada colaborador assume o compromisso de contribuir para que a comunicação efetiva aconteça (Damas, 2025). Nesse contexto, líderes e colaboradores tornam-se os principais responsáveis pelo sucesso e crescimento organizacional. Embora a maioria dos líderes aprenda a pensar de forma estratégica, muitos acabam esquecendo que as interações diárias e a comunicação interna são fundamentais (Seie, 2025).

## **2.3 O Alinhamento entre Comunicação Interna e Recursos Humanos**

Ao longo dos anos, o setor de Recursos Humanos ganhou maior relevância nas organizações. Na administração científica, os colaboradores eram vistos como engrenagens, com tarefas repetitivas e rígido controle de tempo e movimentos. As rápidas mudanças impulsionaram o RH como resposta às preocupações dos gestores, mostrando que tecnologia e competitividade não bastam sem o engajamento dos trabalhadores. A Gestão de Recursos Humanos aplica técnicas que promovem motivação e satisfação, reconhecendo a importância dos colaboradores (Chantre, 2024).

Os recursos humanos são definidos como um conjunto de processos que visam atrair, reter, motivar e desenvolver colaboradores. O setor intermedia a relação entre direção e funcionários, deixando de se limitar à documentação para atuar estrategicamente, promovendo motivação e desenvolvimento pessoal e profissional (Melo, 2021). Esse empenho rompe práticas tradicionais ao adotar uma visão humanista e incentivar a participação dos servidores em políticas e programas, reconhecendo-os como agentes na construção de soluções que atendam às suas necessidades (Nardes, 2024).

O alinhamento entre comunicação interna e Recursos Humanos ocorre quando o gestor mantém contato constantemente com os diferentes setores da organização, evitando obstáculos na comunicação. Isso se evidencia, por exemplo, no processo de recrutamento, em que o gestor precisa alinhar o perfil do novo colaborador às necessidades da organização (Satou; Santos; Bonini, 2024). O RH desempenha papel fundamental ao alinhar os interesses da instituição e dos colaboradores, visando ao alcance das metas e objetivos organizacionais (Silva; Serrano; Costa, 2022).

O desempenho do gestor de RH é representativo na organização, pois é compartilhado valores e garante que o ambiente interno seja estruturado e funcione de forma harmoniosa. A comunicação efetiva ajuda a criar um clima de respeito mútuo, confiança e colaboração entre os funcionários, facilitando o alcance dos objetivos organizacionais (Tavares; Costa; Roberto;

Souto, 2023). Além disso, o RH proporciona melhorias à organização, não apenas transmitindo informações, mas também prevenindo conflitos e incentivando maior interatividade entre colaboradores, o que contribui para um clima organizacional mais positivo (Filha et al., 2021).

As organizações precisam compreender que os recursos humanos desenvolvem estratégias eficazes para garantir a satisfação dos colaboradores, considerando que o primeiro cliente é o próprio colaborador. Sem motivação e satisfação, os impactos refletem diretamente nos serviços, comprometendo a qualidade e a produtividade (Chau, 2024). Nesse sentido, a comunicação interna torna-se essencial para alcançar metas e objetivos, além de fortalecer o engajamento e a colaboração. Assim, a organização deve enxergar esse processo como positivo e estratégico, sem se prender a práticas ultrapassadas (Ferreira, 2021).

### **2.3.1 Funções Estratégicas do RH**

A gestão estratégica de Recursos Humanos resulta da interação entre colaboradores e fatores organizacionais, exigindo alinhamento com os objetivos, missão e valores para alcançar resultados consistentes. Otimizá-la significa investir nos colaboradores com planejamento estratégico, garantindo eficiência e qualidade (Moura; Pinheiro; Silva, 2019). Ademais, o RH tem papel central na promoção da comunicação não violenta, por meio de feedbacks, escuta ativa, aprendizagem e capacitações que formam líderes e colaboradores empáticos e respeitosos (Morais; Costa, 2025).

As estratégias de Recursos Humanos vão além da remuneração e do treinamento, abrangendo desenvolvimento de carreira, reconhecimento e um ambiente positivo que fortalece a comunicação interna, fatores essenciais para a permanência dos colaboradores (Costa; Casite, 2025). Contudo, sua integração ainda enfrenta desafios como a rotatividade de comissionados e o desvio de funções, que comprometem a estabilidade e geram ruídos na comunicação. Além disso, a cobrança excessiva sem considerar o bem-estar pode causar desmotivação e reduzir a qualidade dos serviços (Chaves, Guilherme; 2025).

### **2.3.2 Treinamento e Desenvolvimento**

A capacitação e o desenvolvimento dos colaboradores em serviços públicos são fundamentais para aprimorar competências. As mudanças constantes no ambiente organizacional exigem habilidades técnicas, comportamentais e comunicacionais. Nesse

sentido, programas de capacitação preparam os colaboradores para lidar com ruídos comunicacionais e atender às demandas da sociedade (Pereira; Silva; Guaporé, 2024). Além disso, promovem flexibilidade, permitindo que um mesmo grupo realize diversas atividades, e agilidade nas operações comunicacionais, que devem ser adotadas como prática coletiva (Foroni, 2024). Nesse contexto, Rocha (2023, p.21) afirma:

O desenvolvimento da competência, por parte da organização, de lidar com diversidade proporciona benefícios no desempenho do grupo, evidenciando a importância de um programa de sensibilização e treinamento contínuo na gestão da diversidade das organizações.

Os principais obstáculos do crescimento organizacional são a falta de pessoas eficientes e a perda de motivação, sendo fundamental promover a interação com os colaboradores, que não devem ser vistos apenas como instrumentos de trabalho (Sovienski; Stigar, 2008).

### **2.3.3 O Papel do RH na Prevenção de Ruídos Organizacionais**

As relações e o desenvolvimento organizacional desempenham um papel importante para a construção de um ambiente produtivo. O RH deve promover um ambiente saudável e positivo para motivar a colaboração dos funcionários. Cabe ainda ao gestor de RH administrar as relações com os colaboradores, seja por meio da avaliação de desempenho ou da gestão de conflitos (António, 2024). Dessa forma, a organização fortalece a confiança, a colaboração e o sentimento de pertencimento, indo além da satisfação e produtividade, ao reforçar também a comunicação interna (Braga, 2024).

Portanto, para que os Recursos Humanos entrem em ação, é necessário promover a comunicação interna por meio de canais eficientes, práticas constantes, divulgação de valores, objetivos, metas e resultados, além de feedbacks construtivos para conscientizar os colaboradores (Santos, 2024). Essa gestão garante vantagem competitiva ao assegurar comunicação eficaz, acesso facilitado às informações e sistemas eletrônicos, auxiliando no enfrentamento de mudanças, imprevistos e, principalmente, na tomada de decisões (Sousa; Araújo; Silva, 2025).

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Neste tópico, serão descritas as etapas e os métodos adotados na realização deste estudo. Essa seção é fundamental para garantir a validade científica da pesquisa, apresentando de forma clara e objetiva como ela foi conduzida.

#### **3.1 Caracterização do local da pesquisa**

A pesquisa ocorreu em uma instituição pública de Teresina-PI, denominada instituição X neste estudo, localizada na capital do Estado. A organização presta serviços à sociedade e conta com servidores, comissionados e terceirizados. O setor de Recursos Humanos exerce papel estratégico, responsável pela integração dos funcionários, motivação e fortalecimento da comunicação interna. A escolha do local justifica-se pela relevância da instituição na esfera pública estadual, pelo impacto da comunicação interna na eficiência dos serviços e pela proximidade do pesquisador ao ambiente estudado.

#### **3.2 Procedimentos da pesquisa**

Quanto à finalidade, trata-se de uma pesquisa aplicada, pois busca produzir conhecimentos voltados às práticas organizacionais, especialmente no fortalecimento da comunicação interna por meio das ações do setor de Recursos Humanos, observando as necessidades da instituição estudada (Gil, 2008).

Em relação aos objetivos, a pesquisa classifica-se como descriptiva e exploratória. É descriptiva porque visa relatar características do fenômeno observado, descrevendo a relação entre a comunicação interna e as práticas do RH na instituição. É também exploratória, uma vez que pretende proporcionar maior familiaridade com o problema, possibilitando a construção de hipóteses e compreensões mais profundas (Lakatos; Marconi, 2017).

Quanto à abordagem, a pesquisa é qualitativa, pois analisa percepções, significados e interpretações atribuídas pelos colaboradores e gestores ao tema estudado. Esse enfoque permite compreender aspectos subjetivos do processo comunicacional e das práticas de RH que dificilmente seriam captados apenas por dados quantitativos (Vergara, 2016).

No que tange aos procedimentos adotados, trata-se de um estudo de caso, aplicado em uma única instituição pública de Teresina-PI. O estudo de caso é pertinente porque possibilita uma análise aprofundada e detalhada da realidade organizacional (Gil, 2008). Além disso, foi realizado levantamento bibliográfico para subsidiar a discussão teórica e relacionar os resultados empíricos à literatura existente.

### **3.3 População e amostra**

A população da pesquisa compreende duas (2) funcionárias do RH e quatro (4) colaboradoras da instituição pública em análise como mostra no quadro um (1).

**Quadro 1- Entrevistas**

Entrevistada	Gênero	Cargo	Função	Tempo de Entrevista
E1	Feminino	Agente Ocupacional	Auxiliar de RH	08min16s
E2	Feminino	Gerente	Recursos Humanos	12min16s
E3	Feminino	Diretora	Gestão Operacional	11min08s
E4	Feminino	Auxiliar Administrativo	Suporte Administrativo	08min01s
E5	Feminino	Auxiliar Administrativo	Suporte Administrativo	06min50s
E6	Feminino	Auxiliar Administrativo	Suporte Administrativo	07min16s

**Fonte:** Dados da pesquisa

A amostra foi definida de forma não probabilística por conveniência, considerando a disponibilidade e acessibilidade das participantes. Esse tipo de amostragem é adequado quando não se busca generalização estatística, mas sim o aprofundamento qualitativo das percepções e experiências (Lakatos; Marconi, 2017).

### **3.4 Instrumentos de coleta de dados**

Os dados foram coletados por meio de um roteiro de entrevistas estruturadas, permitindo aos respondentes expor livremente suas percepções acerca do fortalecimento do RH na comunicação interna. Além disso, recorreu-se à observação direta do ambiente de trabalho. Essa combinação de instrumentos possibilita maior confiabilidade e riqueza nas informações obtidas.

### **3.5 Procedimento de análise de dados**

Os dados coletados foram submetidos à análise de conteúdo, técnica amplamente utilizada em pesquisas qualitativas. Segundo Bardin (2011), a análise de conteúdo permite organizar, interpretar e categorizar informações textuais de modo a revelar padrões, significados e inferências relevantes. Assim, as respostas dos questionários e entrevistas foram categorizadas em eixos temáticos relacionados ao objetivo geral e específicos da pesquisa, possibilitando a comparação com o referencial teórico.

## **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

A seguir serão apresentadas a análise e a discussão dos dados alcançados, referentes às entrevistas realizadas com seis colaboradoras da instituição, sendo duas integrantes do setor de recursos humanos e quatro pertencentes ao mesmo setor operacional. A análise foi elaborada de acordo com o objetivo geral e os objetivos específicos da pesquisa.

### **4.1 A contribuição do setor de Recursos Humanos no fortalecimento da comunicação interna da instituição X**

O setor de RH é essencial na conexão entre a gestão e os colaboradores, pois atua no papel estratégico e na construção de um ambiente interno mais comunicativo, saudável e participativo. Nesse sentido, o RH atua como mediador de processos comunicacionais, por meio dos quais se desenvolve a comunicação entre os membros e a clareza das informações (Satou; Santos; Bonini, 2022). Destaca-se também, as funções conduzidas pelo RH na comunicação eficaz, pois influenciam diretamente o clima organizacional e a motivação dos colaboradores, fortalecendo o sentimento de pertencimento (Chau, 2024). Para as entrevistadas o papel do RH na melhoria da comunicação interna é:

“O coração do órgão, recebendo as demandas dos setores e encaminhando-as ao gestor para verificar possibilidades de solução. Mantém uma escuta empática e comunicação constante com os servidores, utilizando grupos de WhatsApp, mural informativo e atendimentos individuais conforme a necessidade”. (E2)

“Responsável por gerir pessoas e atua como elo entre funcionários e gestão, repassando informações sobre qualificação, frequência, comportamento e férias. Também pode criar rotinas de repasse, como relatórios mensais e comunicados sobre situações específicas, contribuindo para uma gestão mais organizada e humanizada”. (E3)

Ao abordar o papel do RH na comunicação interna, as entrevistadas afirmam que o setor de RH realiza a mediação das demandas dos colaboradores junto ao gestor do órgão, contribuindo para a melhoria da comunicação interna na instituição. Ademais, o papel do RH contribui:

“Para a organização da vida funcional dos servidores, garantindo clareza e transparência nos processos. Para isso, é fundamental que cada colaborador mantenha seu cadastro atualizado e sua vida funcional devidamente organizada.” (E1)

“Na comunicação interna ao incentivar uma comunicação positiva e assertiva, evitando desentendimentos. Os treinamentos e ações integrativas são fundamentais para aprimorar a troca de informações entre os setores.” (E6)

Ao analisar as falas das entrevistadas, foi possível investigar que todas reconhecem a importância do papel do RH como mediador da comunicação interna entre a gestão e os colaboradores. Nesse sentido, comprehende-se que o RH é o centro das relações institucionais, com a finalidade de repassar informações, orientar os colaboradores e promover um ambiente transparente e participativo. No entanto, ainda se percebe a necessidade de ampliar as ações integrativas e de capacitação, pois elas fortalecem a interação entre os setores e aprimoram a comunicação interna da instituição.

#### **4.2 Os principais ruídos de comunicação enfrentados pela instituição X**

Os ruídos na transmissão das informações representam desafios para a comunicação interna. De acordo com Magierski e Montejano (2022) os ruídos são definidos como quaisquer obstáculos que impedem a mensagem de chegar ao destinatário conforme o planejado. Ademais, Vieira (2025) ressalta que esses obstáculos comprometem a motivação dos colaboradores e o rendimento, pois as informações são distorcidas e diminui o vínculo entre os membros da organização. Na percepção das entrevistadas, os ruídos na comunicação da instituição ocorrem quando:

“As informações necessárias nem sempre estão completas no grupo do WhatsApp. Muitas vezes, os comunicados são repassados verbalmente, chegando a alguns servidores e não a outros, o que causa perda de prazos, perda de algumas oportunidades e somos cobrados por isso”. (E4)

“São muitos, o que atrapalha o andamento dos serviços. Falta padronização para que todos caminhem na mesma linha. Muitas vezes as informações chegam de uma forma e são compreendidas de outra forma, exigindo refazer tarefas. Isso cria um ciclo de retrabalho causado pela ausência de uma comunicação prévia e assertiva”. (E6)

De acordo com o argumento das entrevistadas, a instituição enfrenta dificuldades na comunicação interna, pois as informações nem sempre são repassadas a todos os colaboradores, o que prejudica o andamento das atividades. Além disso, na instituição:

“Sente-se falta de uma comunicação mais clara sobre férias e comportamento dos funcionários no dia a dia. Há casos em que a falta de aviso prévio, como quando um servidor informa as férias em cima da hora, acaba prejudicando o andamento das demandas e a organização do setor.” (E3)

“Falta um canal de comunicação mais próximo e acessível, como uma ouvidoria, que permita aos servidores expressarem suas opiniões ou dificuldades de forma anônima e segura.” (E5)

Identifica-se que as informações emitidas pelo RH precisam estar alinhadas ao entendimento dos colaboradores, garantindo o atendimento das demandas e o cumprimento

dos prazos. Essas falhas comprometem o andamento das atividades, gerando retrabalho e perda de prazos. Observa-se também a ausência de um canal formal de comunicação, como uma ouvidoria, uso efetivo do e-mail institucional ou um sistema organizacional, que permita aos servidores expressarem suas demandas de forma segura. Logo, ainda se evidencia a necessidade de aprimorar os processos comunicacionais internos, tornando-os mais claros, transparentes e eficientes.

#### **4.3 A contribuição do RH para a integração entre os setores**

A integração entre os setores é essencial para a eficiência organizacional e para o alcance dos objetivos institucionais. Segundo Filha et al. (2021), o RH é responsável por criar mecanismos de alinhamento que aproximem equipes e incentivem o trabalho colaborativo. Para Nardes (2024), a integração requer um ambiente comunicativo horizontal, em que gestores e colaboradores compartilhem experiências e informações. Na percepção das entrevistadas, o RH contribui para integrar os setores da seguinte forma:

“Buscamos manter uma comunicação próxima com os chefes de setor, realizando reuniões quinzenais para alinhar demandas e evitar acúmulos. Essa integração é importante, pois quando líderes e equipes se comunicam de forma alinhada, os resultados são mais eficientes e o trabalho flui melhor”. (E2)

“A importância de fortalecer a cultura organizacional, organizando os setores de forma mais efetiva e promovendo o alinhamento entre profissionais e equipes. Poderiam existir mais ações dinâmicas, como oficinas, palestras e debates nos canais de comunicação, para reduzir a monotonia do trabalho e estimular a interação entre os setores.” (E5)

“O RH é um setor fundamental, responsável pela interação com os demais setores e pela mediação das relações no ambiente de trabalho. Também pode solicitar reuniões com outros setores para aprimorar o desempenho e fortalecer o trabalho institucional.” (E1)

“Apesar das reuniões, formações e palestras realizadas, ainda falta alinhamento entre os setores. Muitas vezes, um depende do outro para concluir um trabalho, mas a comunicação falha. O RH poderia intervir para promover uma ação mais integrada entre as equipes.” (E4)

Entende-se a importância do RH na comunicação contínua com os chefes de setor, promovendo o alinhamento organizacional e evitando acúmulos de trabalho. A integração entre os setores depende da atuação conjunta do RH, das lideranças e das equipes, fortalecendo um ambiente comunicativo e colaborativo.

No entanto, mesmo com reuniões quinzenais, ainda há falhas de alinhamento, pois a comunicação entre os setores nem sempre é clara e coordenada, o que compromete a produtividade e o trabalho coletivo. Assim, o RH deve ampliar ações dinâmicas, como

palestras, oficinas e debates, para aprimorar os serviços e impulsionar o desenvolvimento organizacional.

#### **4.4 A qualidade da comunicação influencia no engajamento e na motivação dos colaboradores**

A qualidade da comunicação interna influencia diretamente a motivação e o engajamento dos colaboradores na instituição. Segundo Mussa e Eugénio (2025), a comunicação é fundamental para melhorar os resultados e valorizar a equipe. Ao garantir o fluxo de informações, potencializa o desempenho, motiva o time e facilita o alcance de metas. Mateus (2022) acrescenta que um ambiente comunicacional saudável favorece o bem-estar e a produtividade. Portanto, o processo de comunicação estruturado promove um clima positivo e eleva a satisfação dos colaboradores. Na explicação das entrevistadas, a qualidade da comunicação contribui para a motivação e o engajamento da seguinte forma:

“O trabalho do RH é motivador por lidar diretamente com pessoas e servidores. Procuramos agir com respeito e união, acolhendo o colaborador que chega com dificuldades e oferecendo um atendimento de qualidade. Na instituição, esse trabalho acontece com palestras mensais e grupos de interação, que buscam motivar e transmitir mensagens positivas aos servidores.” (E1)

A comunicação é essencial para a boa convivência e para um ambiente de trabalho saudável. Quando ela falha, afeta todo o clima organizacional, mas também motiva a buscar melhorias e agir com mais responsabilidade. As reuniões mais periódicas poderiam favorecer a troca de opiniões e tornar a comunicação mais clara e eficaz.” (E5)

“Sinto-me motivada quando recebo feedback e consigo resolver as demandas dos servidores, pois isso gera satisfação e alinhamento no trabalho. No entanto, a comunicação falha ainda atrapalha esse processo, dificultando a resolução das demandas e o funcionamento integrado entre os setores.” (E2)

“A comunicação é essencial para que os processos sejam resolvidos e os setores trabalhem de forma integrada. Quando há falhas, problemas simples deixam de ser solucionados, gerando desmotivação. Por outro lado, quando parte das lideranças, a comunicação fortalece o engajamento e o comprometimento de toda a equipe.” (E3)

Diante das respostas, entende-se que o alinhamento entre o RH e os colaboradores geram resultados positivos, como a melhoria da qualidade do serviço público e uma comunicação interna constante. As análises indicam que a motivação e o engajamento estão diretamente ligados à clareza, à reciprocidade e aos feedbacks que fortalecem os vínculos entre os colaboradores. Assim, quanto mais transparentes e participativos forem os processos comunicacionais, maiores serão a motivação, a satisfação e o sentimento de pertencimento.

Desse modo, a qualidade da comunicação favorece tanto o desempenho individual quanto um ambiente de trabalho saudável, produtivo e alinhado aos objetivos organizacionais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na análise qualitativa e descritiva das entrevistas realizadas com seis colaboradoras, todas mulheres atuantes no setor de RH e em áreas administrativas, foi possível compreender que o papel do RH é fundamental para garantir a clareza, o alinhamento e a eficácia das informações no ambiente institucional pesquisado.

Apurou-se que o RH exerce função mediadora entre a gestão e os colaboradores, sendo responsável por repassar informações, acolher demandas e estimular um ambiente comunicativo. Nesse sentido, as entrevistadas reconheceram que o setor constitui a parte central para o bom funcionamento da gestão de pessoas, pois concentra o fluxo de informações e auxilia não apenas na resolução de problemas, mas também na promoção da empatia e da transparência no órgão público. Além disso, a atuação do RH favorece o engajamento, a integração entre os setores e o sentimento de pertencimento dos servidores públicos.

Os resultados apontam ruídos na comunicação interna da instituição, principalmente pela falta de padronização e pela pouca praticidade no uso de canais formais. Em muitos casos, as informações são repassadas de forma verbal ou fragmentada, quando poderiam ser registradas no e-mail institucional ou no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), ainda pouco utilizadas como ferramenta de comunicação interna. Diante disso, as colaboradoras destacaram a necessidade de adotar mecanismos mais eficazes, como o uso ampliado do e-mail corporativo, murais atualizados, relatórios periódicos e uma ouvidoria interna, visando maior acessibilidade e transparência.

Observou-se que a integração entre os setores está relacionada à atuação do RH, que pode promover formações e treinamentos com o objetivo de alinhar as equipes. Ademais, ainda existem desafios quanto à frequência e à efetividade dessas ações. Diante disso, torna-se necessária a ampliação de atividades dinâmicas, como oficinas e rodas de conversa, utilizadas como estratégia para aprimorar a troca de informações entre os servidores.

A pesquisa também demonstrou que a qualidade da comunicação interna influencia diretamente a motivação e o engajamento das colaboradoras. Quando o diálogo é transparente, o feedback torna-se mais ágil e as informações são transmitidas com clareza, resultando em maior comprometimento, satisfação profissional e cumprimento de prazos.

Entretanto, quando surgem obstáculos no processo comunicacional, ocorrem desmotivação e sobrecarga, o que impacta negativamente o desempenho institucional. Assim, o RH deve exercer um papel estratégico ao promover práticas que garantam uma comunicação clara, acessível e humanizada.

De forma limitada, destaca-se que o estudo foi realizado em uma única instituição pública, o que restringe a generalização dos resultados para outras organizações. Ademais, a pesquisa abordou apenas o ponto de vista das colaboradoras, sem incluir a percepção do gestor máximo e dos demais setores da instituição.

Para pesquisas futuras, recomenda-se ampliar a amostra e incluir diferentes níveis hierárquicos da organização, com a finalidade de comparar realidades distintas e identificar melhores práticas de comunicação interna aplicáveis à instituição. Outro ponto importante seria analisar o impacto das tecnologias digitais e dos sistemas integrados na melhoria da comunicação interna.

No contexto teórico, a pesquisa abordou a relevância da comunicação interna como elemento central para o fortalecimento da cultura organizacional e para a consolidação do papel estratégico do RH nas instituições. No que se refere ao aspecto prático, o estudo oferece subsídios para que gestores e colaboradores desenvolvam políticas mais participativas, transparentes e colaborativas, capazes de reduzir os ruídos na comunicação e aumentar o engajamento dos colaboradores.

Conclui-se, portanto, que o fortalecimento da comunicação interna depende do comprometimento conjunto dos líderes de cada setor e dos colaboradores. Quando o RH atua de forma estratégica e participativa, pode transformar a cultura comunicacional da instituição, tornando-a mais eficiente, humana e voltada ao interesse coletivo da organização, resultando em ações mais eficazes no atendimento à sociedade.

## REFERÊNCIAS

- ANTÓNIO, I. B. D. **O papel do gestor de recursos humanos na mediação e gestão de conflitos nas organizações.** 2024. Dissertação (Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos) — Escola Superior de Ciências Empresariais, Instituto Politécnico de Setúbal, Setúbal, 2024.
- BRAGA, L. A importância da comunicação interna. **Revista Académica de Tendências em Comunicação e Ciências Empresariais**, n. 4, 2024.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo.** São Paulo: Edições 70, 2011.
- CHAU, J. J. P. **Comunicação organizacional e recursos humanos:** o papel da comunicação interna na motivação e retenção de colaboradores – o caso da Caetano Fórmula. 2024. Monografia (Licenciatura em Marketing e Relações Públicas) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade Eduardo Mondlane, Maputo, 2024.
- CHAVES, F. C. B; GUILHERME, G. S. P. Recursos humanos no setor público: estratégias ágeis para otimizar a gestão. **Revista Processando o Saber**, v. 15, p. 264-277, 2023.
- COSTA, E. C. da.; CASITE, H. L. C. **Desafios, oportunidades e estratégias do departamento de recursos humanos na retenção de talentos das organizações.** Fatec Rubens Lara – Santos, v. 8, n. 1, p. 82-97, jan./abr. 2025.
- DAMAS, B. S. O poder da comunicação: como as palavras motivam e impulsionam equipas. **Revista Académica de Tendências em Comunicação e Ciências Empresariais**, n. 5, 2025.
- DIAS, J. W. da S. **Os ruídos na comunicação interna e seus impactos nas organizações modernas:** um estudo de caso em uma empresa no ramo alimentício. 2024. 68 f. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Relações Públicas) – Universidade Federal de Alagoas, Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes, Maceió, 2024.
- FERREIRA, A. S. **Papel da comunicação organizacional na melhoria do desempenho no sector público:** análise do Departamento de Gestão de Recursos Humanos do Ministério da Administração Estatal e Função Pública (2015-2019). 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Licenciatura em Administração Pública) – Faculdade de Letras e Ciências Sociais, Universidade Eduardo Mondlane, Maputo, 2021.
- FILHA, A. L. dos S; LIMA, F. V. R; OLIVEIRA, J. F de S. R; CARVALHO, N. da S. Gestão de recursos humanos, comunicação organizacional e alinhamento estratégico: proposição de um modelo teórico. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 8, e22710817224, 2021.
- FORONI, P. G. **O impacto das metodologias ágeis na gestão estratégica de recursos humanos.** 2024. 171 f. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Atuária, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2024.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, L. S; SALES, S. M. L; SOARES, L. C. S. E; NETO, E. D.T; SALES, M. M de S. Eficácia da comunicação na gestão. **Revista PPC – Políticas Públicas e Cidades**, Curitiba, v. 14, n. 3, p. 01-15, 2025.

LAKATOS, E. M; MARCONI, M de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017. 384 p.

MAGIERSKI, D; MONTEJANO, P. Estratégias administrativas de comunicação e clima organizacional. **Revista de Empreendedorismo e Gestão de Micro e Pequenas Empresas**, v. 7, n. 2, p. 77-93, maio/ago. 2022.

MADUREIRA, S. Comunicação interna: uma ferramenta de sucesso nas organizações. **Revista Técnica de Tendências em Comunicação Empresarial**, n. 3, 2023.

MATEUS, A. F. A gestão da comunicação interna para o bem-estar nas organizações. **Visual Review: International Visual Culture Review**, v. 9, p. 2-18, 2022.

MELO, B. S. S de. **O papel do recurso humanos estratégico**: psicologia, gestão e trabalho. 2021. 41 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) – Faculdade Pitágoras, Unidade Venda Nova, Belo Horizonte, 2021.

MENDONÇA, H. A; PAIVA, L. R. **A busca por engajamento entre os colaboradores através da comunicação interna**: um estudo de caso da unidade de uma multinacional no Sul de Minas. **Revista Científica do Centro Universitário do Sul de Minas – UNIS/MG**, Varginha, 2021.

MORAIS, K. dos S; COSTA, M. M. R da. A comunicação não-violenta como estratégia de recursos humanos para o fortalecimento da cultura organizacional. **Revista Tópicos**, [s. l.], v. 1, n. 1, 2025.

MOURA, C. B de; PINHEIRO, C de C; SILVA, T. M da. Gestão estratégica em Recursos Humanos. **Revista RH Visão Sustentável**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 76–95, jan./jun. 2019.

MUSSA, M. A; EUGÉNIO, G da N. Estratégia de comunicação interna na motivação dos colaboradores no exercício das suas funções. **E-Acadêmica**, v. 6, n. 1, e0661618, 2025.

NARDES, W. **Gestão de pessoas no setor público: a construção coletiva de um programa de desenvolvimento**. 2024. 86 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Pública) – Universidade Estadual de Ponta Grossa, Curitiba, 2024.

ROCHA, C. O. C. **O papel do RH diante da gestão da diversidade nas empresas: uma visão dos profissionais de recursos humanos**. 2023. 69 f. Monografia (Bacharelado em Administração) – Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2023.

SANTOS, H. S; RIBEIRO, P. C. Comunicação interna e cultura organizacional: revisão de literatura. **Interações: Sociedade e as Novas Modernidades**, n. 44, p. 53-69, 2023.

SANTOS, J. A. A dos. **A relevância do capital humano para o sucesso do sistema de gestão da qualidade**. Dissertação (Mestrado em Engenharia e Gestão da Qualidade)

-Universidade do Minho, [S.l.], 2024.

SATOU, K. H; SANTOS, E. J dos; BONINI, L. M. de M. Comunicação interna e gestão de recursos humanos: sintonia necessária para evitar as falhas na comunicação. **Revista EduFatec: educação, tecnologia e gestão**, v. 2, n. 5, p. 1-15, ago./dez. 2022.

SEIE, D. J. O papel da liderança e gestão na comunicação organizacional e seu impacto no sucesso empresarial. **Revista Acadêmica de Comunicação e Gestão**, Moçambique, 2024.

SIGAÚQUE, M. J. O papel do feedback no fortalecimento da bidirecionalidade da comunicação interna nas organizações. **Comunicologia**, v. 18, n. 1, 2025.

SILVA, J. C. N. C da; SERRANO, C. de O; COSTA, E. C da. A importância do RH 4.0 nas organizações contemporâneas. **Interface Tecnológica**, v. 19, n. 2, p. 393-405, 2022.

SOUZA, M. C. de; ARAÚJO, G. A de; SILVA, G. R. R da. A gestão da informação no setor público: uma análise da Câmara Municipal de Foz do Iguaçu. **Revista Orbis Latina**, v. 10, n. 2, p. 159-171, 2024.

SOVIENSKI, F; STIGAR, R. Recursos humanos x gestão de pessoas. **Gestão – Revista Científica de Administração**, v. 10, n. 10, p. 51-61, jan./jun. 2008.

TAVARES, D da S; COSTA, S de A; ROBERTO, J. C. A; SOUTO, S. P. **A comunicação assertiva e o endomarketing como ferramentas na gestão de recursos humanos**. Cuadernos de Educación y Desarrollo, v. 15, n. 6, p. 5739-5762, 2023.

TEIXEIRA, A. A; SILVA, D. B da. A eficiência da comunicação no ambiente de trabalho e a eficácia organizacional. **Revista de Tecnologia Aplicada (RTA)**, v. 9, n. 3, p. 45-61, set./dez. 2020.

VAZ, M. Liderança e comunicação: o equilíbrio entre assertividade e agressividade. **Revista Académica de Tendências em Comunicação e Ciências Empresariais**, n. 5, 2025.

VIEIRA, A. I. P. A importância da comunicação interna para a motivação e moral da equipa na produção do evento. **Revista Académica de Tendências em Comunicação e Ciências Empresariais**, n. 5, 2025.

VERGARA, D. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

**TÍTULO DA PESQUISA:** A CONTRIBUIÇÃO DO RH NO FORTALECIMENTO DA COMUNICAÇÃO INTERNA: UM ESTUDO DE CASO ÚNICO EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE TERESINA-PI

**Acadêmico:** João Paulo Alves Brito  
**Orientadora:** Ma. Antônia Amanda Alves Pereira Moreira

Número	Perguntas	Autores
1.	O que você entende sobre o papel do RH na melhoria da comunicação interna?	SATOU; SANTOS; BONINI, 2022; CHAU, 2024.
2.	Em sua opinião, que ações do RH podem tornar a comunicação mais clara e transparente?	SANTOS, 2024; SOUSA; ARAÚJO; SILVA, 2025.
3.	Quais ruídos ou falhas você percebe na comunicação da instituição?	MAGIERSKI; MONTEJANO, 2022; VIEIRA, 2025.
4.	Explique de que forma as falhas na comunicação atrapalharam seu trabalho ou da equipe?	DIAS, 2024; MENDONÇA; PAIVA, 2021.
5.	Na sua opinião, como o RH contribui para integrar os setores da instituição?	SILVA; SERRANO; COSTA, 2022; TAVARES; COSTA; ROBERTO; SOUTO, 2023.
6.	Com base na sua experiência, o que o RH poderia fazer para melhorar a integração entre setores?	NARDES, 2024; FILHA et al., 2021.
7.	De que forma a comunicação no seu setor influencia sua motivação?	MUSSA; EUGÉNIO, 2025; MATEUS, 2022.
8.	Explique de que forma a qualidade da comunicação afeta seu engajamento com a instituição?	SANTOS; RIBEIRO, 2023; CHAU, 2024.
9.	Quando a comunicação é clara, que efeitos positivos você percebe na equipe?	VAZ, 2025; DAMAS, 2025.
10.	Em sua visão, o que poderia ser feito para tornar a comunicação mais motivadora e engajadora?	BRAGA, 2024; FERREIRA, 2021.

\* Elaborado pelo autor.

## APÊNDICE B – TERMO

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezada,

Você está sendo convidada a participar como voluntária de uma pesquisa denominada "A CONTRIBUIÇÃO DO RH NO FORTALECIMENTO DA COMUNICAÇÃO INTERNA: Um estudo de caso único em uma instituição pública de Teresina-PI". Esta pesquisa está sob a responsabilidade do pesquisador **JOÃO PAULO ALVES BRITO, GRADUANDO EM ADMINISTRAÇÃO** e tem como objetivo: **Identificar de que forma o RH pode contribuir para a melhoria da comunicação interna em uma instituição pública de Teresina-PI**. Esta pesquisa tem por finalidade: identificar os principais ruídos de comunicação enfrentados pela instituição; entender de que forma o RH contribui para a integração entre os setores; e mostrar de que maneira a qualidade da comunicação influencia no engajamento e na motivação dos colaboradores. Neste sentido, solicitamos sua colaboração mediante a assinatura deste termo. Este documento, chamado Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), visa assegurar seus direitos como participantes. Após seu consentimento, assine todas as páginas e ao final desse documento que está em duas vias. O mesmo também será assinado pelo pesquisador em todas as páginas, ficando uma via com você participante da pesquisa e outra com o pesquisador. Por favor, leia com atenção e calma, aproveite para esclarecer todas as suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou mesmo depois de indicar sua concordância, você poderá esclarecê-las com o pesquisador responsável, **João Paulo Alves Brito**, e-mail [j.paulo.a.b@aluno.uespi.br](mailto:j.paulo.a.b@aluno.uespi.br). Se mesmo assim, as dúvidas ainda persistirem você pode entrar em contato com a **Antônia Amanda Alves Pereira Moreira**, e-mail [antoniamoreira@ccsa.uespi.br](mailto:antoniamoreira@ccsa.uespi.br) que acompanha e analisa as pesquisas científicas que envolvem seres humanos, no Campus Poeta Torquato Neto, Bairro Pirajá, Teresina-PI, telefone: (86) 3213-2547 ou 3213-7942, e-mail: [coordadministracao@ccsa.uespi.br](mailto:coordadministracao@ccsa.uespi.br); se preferir, pode levar este termo para casa e consultar seus familiares ou outras pessoas antes de decidir participar. Esclarecemos mais uma vez que sua participação é voluntária, caso decida não participar ou retirar seu consentimento a qualquer momento da pesquisa, não haverá nenhum tipo de penalização ou prejuízo e o pesquisador estará à sua disposição para qualquer esclarecimento.

A pesquisa tem como justificativa ao **considerar que os ruídos na comunicação interna podem comprometer o alinhamento de objetivos, aumentar a desmotivação e impactar negativamente o desempenho organizacional**, os grupos ou indivíduos, que legitimam as ações de uma organização e que tem um papel direto ou indireto na gestão e resultados e para sua realização serão utilizados os seguintes procedimentos para a coleta de dados: **observação do participante e entrevistas**.

Esclareço que esta pesquisa acarreta os seguintes riscos: **1. Possibilidade de constrangimento ao responder o questionário; 2. Desconforto; 3. Medo; 4. Vergonha; 5. Estresse; 6. Quebra de sigilo; 7. Cansaço ao responder às perguntas; e 8. Quebra de anonimato**, mas em contrapartida o voluntário estará contribuindo para a pesquisa científica nacional e também para o desenvolvimento de um estudo ímpar da região além da contribuição para o fomento de diretrizes para que a comunicação interna seja utilizado como gerador de impactos positivos no desenvolvimento local, porém os mesmos serão contornados proporcionando um ambiente aconchegante e climatizado para a entrevista escolhido pelo voluntário, seguindo todos os protocolos de segurança, garantindo ao máximo a segurança da saúde do voluntário e a preservação dos dados na pesquisa pelo pesquisador.

Os resultados obtidos nesta pesquisa serão utilizados para fins acadêmico-científicos (divulgação em revistas e em eventos científicos) e o pesquisador se compromete a manter o sigilo e identidade anônima, como estabelecem as Resoluções do Conselho Nacional de Saúde nº. 466/2012 e 510/2016 e a Norma Operacional 01 de 2013 do Conselho Nacional de Saúde, que tratam de normas regulamentadoras de pesquisas que envolvem seres humanos. E você terá livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo, bem como lhe é garantido acesso a seus resultados.

Esclareço ainda que você não terá nenhum custo com a pesquisa, e caso haja por qualquer motivo, asseguramos que você será devidamente ressarcido. Não haverá nenhum tipo de pagamento por sua participação, ela é voluntária. Caso ocorra algum dano comprovadamente decorrente de sua participação neste estudo você poderá ser indenizado conforme determina a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, bem como lhe será garantido a assistência integral.

Após os devidos esclarecimentos e estando ciente de acordo com os que me foi exposto, Eu \_\_\_\_\_, declaro que aceito participar desta pesquisa, dando pleno consentimento para uso das informações por mim prestadas. Para tanto, assino este consentimento em duas vias, rubricar todas as páginas e fico com a posse de uma delas.

**Preencher quando necessário**

- ( ) Autorizo a captação de imagem e voz por meio de gravação, filmagem e/ou fotos;  
( ) Não autorizo a captação de imagem e voz por meio de gravação e/ou filmagem;  
( ) Autorizo apenas a captação de voz por meio da gravação.

Local e data: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Participante

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Pesquisador Responsável