



Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Comunicação
Curso de Licenciatura em Marketing e Relações Públicas

**Comunicação Pública Como Ferramenta de Reposição da Credibilidade Institucional -
Uma Análise ao Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano em 2022**

Candidata: Isabel Aguinaldo Marime

Supervisor: Mestre Inácio Júlio Macamo

Maputo, Abril de 2025

Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Comunicação
Curso de Licenciatura em Marketing e Relações Públicas

**Comunicação Pública Como Ferramenta de Reposição da Credibilidade Institucional -
Uma Análise ao Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano em 2022**

Monografia apresentada no Curso de Marketing e Relações Públicas da Escola de Comunicação e Artes, como requisito parcial para obtenção de grau de Licenciatura em Marketing e Relações Públicas na Universidade Eduardo Mondlane

Candidata: Isabel Aguinaldo Marime

Supervisor: Mestre Inácio Júlio Macamo

Maputo, Abril de 2025

Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Comunicação
Curso de Licenciatura em Marketing e Relações Públicas

**Comunicação Pública Como Ferramenta de Reposição da Credibilidade Institucional -
Uma Análise ao Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano em 2022**

Candidata: Isabel Aguinaldo Marime

JÚRI

Presidente:

Escola de Comunicação e Artes

Supervisor: Mestre Inácio Júlio Macamo
Escola de Comunicação e Artes

Oponente:

Escola de Comunicação e Artes

Maputo, Abril de 2025

DECLARAÇÃO DE HONRA

Eu, **Isabel Aguinaldo Marime**, declaro por minha honra que esta monografia nunca foi apresentada para a obtenção de qualquer grau académico ou num outro âmbito e que constitui o resultado da minha investigação pessoal, estando indicadas nela as referências bibliográficas das fontes por mim consultadas.

(Isabel Aguinaldo Marime)
Maputo, Abril de 2025

DEDICATÓRIA

Aos meus pais que são a razão da minha existência e que acreditaram em mim e investiram na minha formação.

Às minhas irmãs, para que possam também seguir os caminhos acadêmicos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar a Deus Pai, Filho e Espírito Santo pelo dom da vida, proteção, força, paciência, sabedoria, coragem e infinito apoio durante todo o meu percurso estudantil.

Aos meus pais , Aguinaldo Marime e Marsolina Nhantumbo, pelo amor e carinho, pelo encorajamento da minha carreira estudantil que com muito apoio não mediram esforço para que eu chegasse a esta etapa da minha vida.

Ao meu supervisor, Mestre Inácio Macamo, pelo aprendizado, assistência e incentivo durante a elaboração desta monografia.

Aos meus amigos, Aurora, Victória, Célia, Shânia pela amizade, suporte moral e ensinamentos. e aos colegas do curso da turma de 2019, pelo carinho, apoio e contribuições.

Por fim, a todos que de forma directa ou indirecta, contribuíram para a minha formação académica, o meu

Obrigada!

“Cria a tua oportunidade, agarra a tua felicidade,
e corre o teu risco.”
(René Char)

RESUMO

O presente estudo aborda sobre a comunicação pública como ferramenta de reposição da credibilidade institucional- uma análise ao ministério da educação e desenvolvimento humano em 2022, tendo como objectivo analisar as práticas comunicacionais do MINEDH, após a constatação de erros nos livros de ciências sociais da 6ª Classe, especificamente descrevendo as práticas comunicacionais utilizadas pelo MINEDH; indicando as principais estratégias de comunicação usadas pelo MINEDH para repor a credibilidade do ensino e educação no país; e avaliando os impactos da comunicação empregue pelo MINEDH durante o período em estudo. Partindo da coleta de dados, inquérito por questionário fechado e entrevista semiestruturada, abrangendo uma amostra composta por cento e vinte (120) inquiridos e um (1) gestor de comunicação. A análise dos dados revelou que o MINEDH utilizou de maneira eficiente e eficaz a comunicação pública para restaurar o ensino e a credibilidade no país. A maioria dos inquiridos (68%) avaliou positivamente as medidas adoptadas pelo MINEDH para corrigir e recuperar sua imagem e credibilidade.

Palavra-Chave: Comunicação pública, Cidadania, Comunicação

ABSTRACT

The present study addresses public communication as a tool for restoring institutional credibility - an analysis of the ministry of education and human development in 2022, having as objective analyze MINEDH's communication practices, after discovering errors in social science books of the 6th Class, and specifically describing the communication practices used by MINEDH; indicating the main communication strategies used by MINEDH to restore the credibility of teaching and education in the country; and assessing the impacts of the communication used by MINEDH during the period under study.

Starting from data collection, closed questionnaire survey and semi-structured interview, covering a sample composite of one hundred and twenty (120) respondents and one (1) communication manager. Data analysis revealed that MINEDH, used efficiently and effectively the public communication to restore teaching and credibility in the country, the majority of respondents (68%), positively evaluated the measures adopted by MINEDH, to correct and recover its image and credibility.

Keyword: Public communication, Citizenship, Communication

LISTA DE QUADROS, TABELAS

Lista de quadros e tabelas

Quadro 1- Respostas da entrevista com o gestor de comunicação do MINEDH.....	17
Gráfico 1- Idade.....	19
Gráfico 2- Género.....	19
Gráfico 3- Renda.....	20
Gráfico 4- Escolaridade.....	20
Gráfico 5- Número de filhos.....	21
Gráfico 6- Tipo de ensino.....	21
Gráfico 7- Acesso a comunicação formal do MINEDH.....	22
Gráfico 8- Veículo de acesso.....	23
Gráfico 9- Classificação da linguagem.....	24
Gráfico 10- Impacto dos erros.....	24
Gráfico 11- Desenvolvimento estudantil.....	25
Gráfico 12- Avaliação das medidas do MINEDH	26
Gráfico 13- Satisfação em relação as medidas tomadas	27
Gráfico 14- Comunicação eficiente e eficaz.....	27

SIGLAS E ABREVIATURAS

CP- Comunicação Pública

MINEDH- Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano

SUMÁRIO

DEDICATÓRIA	iv
AGRADECIMENTOS	v
RESUMO	vii
ABSTRACT	viii
LISTA DE QUADROS, TABELAS	ix
Lista de quadros e tabelas	ix
CP- Comunicação Publica	x
MINEDH- Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano	x
SUMÁRIO	xi
I. INTRODUÇÃO	1
1.1. Justificativa	3
1.2. Problema de Pesquisa	4
1.3. Hipótese	4
1.4. OBJECTIVOS	5
1.4.1. Objectivo Geral	5
1.4.2. Objectivos Específicos	5
II. QUADRO TEÓRICO E CONCEPTUAL	6
2.1. Quadro Teórico	6
2.2. Quadro Conceptual	6
2.2.1. Conceito de comunicação	6
2.2.2. Processo de Comunicação	7
2.2.3. Comunicação Pública	8
2.2.4. Narrativas para uma Comunicação Pública	9
2.2.5. Instrumentos de Comunicação Pública	10
2.2.6. Políticas de Comunicação	11
2.2.7. Princípios da comunicação Pública	11
2.2.8. Comunicação Institucional	12
2.2.9. A Comunicação Como Resposta às Crises	13
Capítulo 3- Metodologia de investigação científica	14
3.1 Metodologia	14
Caracterização da pesquisa	14
3.1 Quanto a natureza	14
3.1.2 Quanto a abordagem	14

3.1.3 Pesquisa quando aos objectivos	15
3.1.4 Pesquisa quanto aos Procedimentos Técnicos	16
3.1.5 Quanto as Técnicas e Instrumentos de Colecta de Dados	16
3.2 Definição da população e amostra	18
3.2.1 População	18
3.2.2 Amostra	18
3.3 Resultados esperados	19
3.4. Discussão e Análise de Dados	19
3.5 Questões éticas	19
CAPITULO IV:	20
ANALISE E DESCUSSÃO DE RESULTADOS	20
4 Análise e discussão de resultados	20
4.1. Caracterização da Instituição	20
.....	20
4.2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	21
4.2.1 Apresentação das respostas do gestor de comunicação do MINEDH	21
4.3 Análise e Apresentação de Dados	23
5.1 Considerações finais e Recomendações	34
5.2 Recomendações	36
4.4 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
40. Anexos e apêndices	39

I. INTRODUÇÃO

Nas relações entre Comunicação e Sociedade subjazem a importância dos fenómenos comunicativos junto do receptor e a sua verdadeira eficácia no propósito de relacionamento forma a gerar o feedback desejado.

O processo de comunicação pública visa dar acesso, agir com transparência dar informação. Significa também, estimular a participação social das pessoas naquilo que lhes diz respeito, para que, de facto, possamos ter uma sociedade mais democrática, mais participativa e mais actuante.

Com o presente estudo intitulado, *comunicação pública como ferramenta de reposição da credibilidade institucional - uma análise ao ministério da educação e desenvolvimento humano em 2022*, pretende-se contribuir para os estudos da comunicação pública, com o foco de análise centrado na importância de uma comunicação acessível a todos quando instrumentalizada por uma instituição, neste caso, um organismo público que é o Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano, partindo, partindo-se do seguinte questionamento: De que forma o Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano empregou a comunicação pública para devolver a credibilidade do ensino no país durante o período de 2022? Como resultados a pesquisa mostra que o MINEDH empregou de forma sabia a comunicação pública para devolver a credibilidade do ensino no país, visto que, obedeceu todos os princípios da comunicação pública defendidos por Duarte (2019), que são a transparência, o acesso à informação de interesse público/colectivo, a interacção do cidadão com os órgãos públicos, por isso que maior parte dos inqueridos (68%), avaliaram de forma satisfatória as medidas tomadas pelo MINEDH, para corrigir e repor a sua imagem e credibilidade conforme ilustra o gráfico 12. Estes resultados foram conseguidos combinando as abordagens qualitativas e quantitativas, tendo como técnicas de levantamentos de dados e análise de dados a utilização de questionários, entrevistas e análise documental para obter informações detalhadas sobre as práticas comunicacionais do Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano (MINEDH); aplicação de técnicas estatísticas e de análise de conteúdo para interpretar os dados colectados, identificando padrões e tendências nas estratégias de comunicação do MINEDH.

A motivação deste estudo resultou da constatação de insatisfação do público com o sector educativo relacionados aos erros nos manuais escolares na disciplina de ciências sociais da 6ª classe, que contribuíram para a desinformação e que prejudicou o entendimento e conhecimento dos alunos da mesma classe.

Nesse contexto, pretendemos descrever as práticas comunicacionais e indicar as principais estratégias de comunicação empregues pelo MINEDH para repor a credibilidade do ensino e educação no país e avaliar a sua eficácia e impacto.

Para o desenvolvimento desta análise, o trabalho foi dividido em cinco partes:

O primeiro capítulo apresenta a introdução da pesquisa, a problemática, o contributo do estudo e seus objectivos gerais e específicos.

O segundo capítulo começa com o enquadramento teórico da comunicação pública. E na segunda parte, são abordados momentos históricos da comunicação pública.

O terceiro capítulo descreve a metodologia utilizada na construção do trabalho.

O quarto capítulo apresenta e analisa os dados. Na primeira fase, são apresentados os dados das entrevistas realizadas no MINEDH. Na segunda fase, os dados obtidos com o inquérito são analisados e apresentados de forma quantitativa.

O quinto capítulo inclui as considerações finais, referências bibliográficas, anexos e apêndices.

1.1. Justificativa

O presente estudo, justifica-se em três dimensões a saber: pessoais, científico e institucional. No que diz respeito a motivações pessoais, o trabalho justifica-se pelo interesse da pesquisadora em perceber os processos comunicacionais empregues pelo MINEDH, com vista a contornar as percepções negativas da sociedade em relação ao sistema do ensino e aprendizagem no país, e com base nesta pesquisa, o estudo trará a pesquisadora uma visão da evolução das relações públicas no ambiente das instituições públicas.

Do ponto de vista científico, o tema é pertinente devido à necessidade de se compreender as relações entre o MINEDH e os diversos grupos de interesse, uma vez que, Moçambique é um país multilingue, multicultural e sobretudo heterogéneo em termos económicos. Neste contexto, deve-se observar uma grande mobilização na comunicação pública para a reposição da credibilidade institucional por meio dos órgãos de comunicação social (estações televisivas públicas e privadas, rádios, incluindo as comunitárias, jornais), desta feita, o trabalho pode contribuir na evolução do conhecimento teórico e científico uma vez que o conceito da comunicação pública sobre tudo em Moçambique ainda é recente e a bibliografia sobre o tema escassa.

Do ponto de vista institucional, o estudo justifica-se pela necessidade de despertar as instituições públicas a valorizar a comunicação pública como ferramenta de manutenção de uma imagem positiva na sociedade uma vez que ela decorre no espaço público, sobre temas de interesse público.

1.2.Problema de Pesquisa

O sector da educação em Moçambique sofreu algumas reformas nos últimos anos, estas mudanças, trouxeram também alguns desafios, relacionados aos conteúdos incorretos no livro de ensino e aprendizagem, especificamente no livro da 6ª classe de ciências sociais, o que leva ao questionamento da qualidade do ensino e aprendizagem no país e consequentemente a sua descredibilização.

Neste sentido, Brandão (20097) entende que quando uma instituição pública encontra-se em situações desfavoráveis perante o seu público, é dever dela manter uma comunicação via de mão dupla com seus cidadãos, e Monteiro (2009), acrescenta que comunicação pública tem a finalidade de responder a uma obrigação que as instituições públicas têm de informar o público, estabelecer uma relação de diálogo de forma a permitir a prestação de serviço ao público.

Desse modo, acreditamos em uma comunicação pública que amplia as possibilidades de debate acerca dos assuntos de interesse colectivo da sociedade. Uma comunicação pública que traz o cidadão, o Estado e a sociedade civil para um amplo diálogo em prol da colectividade.

Diante deste cenário surge a seguinte pergunta de pesquisa:

De que forma o Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano empregou a comunicação pública para devolver a credibilidade do ensino no país durante o período de 2022?

1.3.Hipótese

H₁: : O Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano empregou a comunicação pública de forma eficiente e eficaz, visto que verificou-se uma melhoria da sua imagem e credibilidade junto à sociedade;

H₂: Houve fraca empregabilidade da comunicação pública por parte do Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano, por isso, a imagem e a credibilidade do ensino no país é baixa.

1.4.OBJECTIVOS

1.4.1. Objectivo Geral

- Analisar as práticas comunicacionais do MINEDH, após a constatação de erros nos livros de ciências sociais da 6ª Classe.

1.4.2. Objectivos Específicos

- Descrever as práticas comunicacionais utilizadas pelo MINEDH durante o período em alusão;
- Indicar as principais estratégias de comunicação usadas pelo MINEDH para repor a credibilidade do ensino e educação no país;
- Avaliar os impactos da comunicação empregue pelo MINEDH durante o período em estudo.

II. QUADRO TEÓRICO E CONCEPTUAL

2.1. Quadro Teórico

O presente estudo baseou-se no modelo de excelência incorporada na teoria de Teoria da Excelência lançado por James Grunig e Todd Hunt em 1984, segundo a qual, o ambiente turbulento e complexo que surge pela pressão de grupos activistas estimula as organizações a desenvolver sua função de relações públicas excelentes, e isso acontece porque o departamento de relações públicas deve observar o ambiente e trazer a opinião dos públicos, em especial dos activistas, para o processo decisório da organização. (GRUNIG, 2009, p. 60-61).

O modelo desta teoria permitiu a compreensão do desdobramento do Ministério da Educação e desenvolvimento humano para a reposição da credibilidade face a pressão dos pais e encarregados de educação e da sociedade civil no geral perante aos erros detectados dos livros de ensino e aprendizagem dos alunos.

2.2. Quadro Conceptual

2.2.1. Conceito de comunicação

“ No seu sentido etimológico, de origem latina – *communicare* - significa participar, pôr em comum ou acção comum. As trocas de mensagens entre as pessoas são uma condição do processo fruto das relações sociais humanas. Comunicar entra no campo das actividades de prática diária e envolve uma panóplia de significados mutuamente descodificados entre emissor e receptor. Enquanto ser social, o homem consolida a comunicação na sua expressão verbal, não verbal ou mediada”. Viera (2015)

Gerbner (1967) explica a comunicação como “interacção social através da mensagem”, já Vieira (2015) define a comunicação como sendo um processo de relação entre sujeitos, é a interacção entre o emissor e o receptor onde se partilham conteúdos, onde a comunhão de ideias, acontecimentos, pessoas, eventos se constrói num processo dialógico cumulativo.

Na visão de Brum (2007) o uso correcto e eficiente da comunicação é, portanto, um dos grandes desafios, pois quanto mais clara e directa a sua mensagem, maior será a credibilidade das pessoas.

A comunicação implica assim, uma transferência de significados entre as pessoas, e, para que seja capaz de produzir um efeito real, precisa ser compreendida pelos envolvidos no processo comunicativo.

2.2.2. Processo de Comunicação

Em resumo, o verbo comunicar implica necessariamente em entendimento de uma dada compreensão. Diante dessa observação, é possível entender que comunicar significa a relação estabelecida entre o emissor e receptor dentro da sociedade; ela é responsável pela troca de experiência, de informações e significa compartilhar, tornar comum algo ou alguma coisa com outro indivíduo.

Não obstante o processo de comunicação se apresentar de forma relativamente simples, é necessário que a mensagem seja emitida com clareza pelo emissor e recebida em sua íntegra por aquele que deve receber a mensagem destinada. Sem que esse ciclo se feche completamente não há processo de comunicação.

Segundo Corrêa (1988), o processo de comunicação abarca alguns elementos fundamentais. Os elementos fundamentais citados pelo autor Corrêa (1988), são:

- I. **Fonte ou Emissor:** é quem emite a informação ou a mensagem, ou seja, quem inicia o processo de comunicação.
- II. **Codificação:** é a forma adequada para transmitir a mensagem, tanto para forma verbal (escrito ou falado) ou não verbal (figuras, sinais).
- III. **Mensagem:** refere-se à informação que é transmitida.
- IV. **Canal:** é o meio por onde a mensagem será transmitida. Ex: telefone, meios electrónicos, memorandos, rádio, televisão, o jornal entre outros.
- V. **Decodificação:** é o entendimento de uma mensagem pelo receptor.
- VI. **Receptor:** é aquele que recebe e decodifica a mensagem.
- VII. **Feedback:** compreende uma resposta do receptor ao emissor da mensagem; ou seja, é a verificação de que a mensagem foi entendida.

É de suma importância que haja uma observação muito severa na transmissão e recepção da mensagem, pois caso ocorra algum ruído, ou mesmo excesso de mensagens, desatenção por parte do receptor, dificuldade de expressão e falhas no ambiente ou nos canais de comunicação, o processo poderá ser mal ou não concluído, ocorrendo, assim, a falha de comunicação.

Para se realizar o processo de comunicação, é necessária a observação de algumas habilidades, em especial conhecer o receptor daquela informação predestinada pelo emissor. Além disso, os comunicadores devem sempre criticar suas próprias mensagens, com a preocupação de serem objectivos e claros; para isso é imprescindível definir a ordem dos tópicos e o tempo dedicado para cada um, que poderá ser expresso por meio de linguagens faladas, escritas ou mesmo ilustrações. Coelho (2010)

2.2.3. Comunicação Pública

A Comunicação Pública é um processo comunicativo que se instaura entre o Estado, o governo e a sociedade com o objectivo de informar para a construção da cidadania (Duarte, 2009). Neste contexto, a informação é vista como o caminho propício à discussão para o ser, o tornar-se cidadão enquanto exercício pleno dos direitos que são assegurados no âmbito legal. Nobre (2008) complementa esse conceito:

“Comunicação Pública é toda comunicação sobre bens, serviços, agentes, planos, políticas, acções, ideias, causas, atitudes e comportamentos públicos, no que tem de propriedade, uso, interesse, utilidade, relevância e prioridade públicos, para a garantia e a promoção de liberdades e direitos dos indivíduos vivendo em sociedade. Noutras palavras: toda comunicação sobre assuntos tornados ou tornáveis públicos, dado que tiveram, tem ou terão relação com a vida prática (ou conceitual) em sociedade, com o intuito de implantar e ampliar o exercício individual e colectivo da cidadania” (Nobre, 2008, p.10).

Comunicação pública coloca a centralidade do processo de comunicação no cidadão, não apenas por meio da garantia do direito à informação e à expressão, mas também do diálogo, do respeito a suas características e necessidades, do estímulo à participação activa, racional e co-responsável. Portanto, é um bem e um direito de natureza colectiva, envolvendo tudo o que diga respeito a aparato estatal, cações governamentais, partidos políticos, movimentos sociais, empresas públicas, terceiro sector e, até mesmo, em certas circunstâncias, às empresas privadas (Duarte, 2007, p.61).

Nobre (2008) traz a vestimenta também de que a Comunicação Pública abrange o cidadão ainda enquanto termos da colectividade, enquanto uma prestação de serviço ao dever de informar utilizado pelo Estado. Nesse sentido tem-se a garantia do acesso à informação, meios de transparência e alinhamento do ser cidadão enquanto membro efectivo do relacionamento estabelecido com o governo.

Comunicação e cidadania nesse quadro estão ligadas uma a outra, de modo ao estabelecimento de uma existência mútua que tem por objecto fomentar a organização e mobilização dos sujeitos, com a concretização da cidadania de forma activa (Duarte, 2007). Esse caminho é fruto do conhecimento obtido por meio da informação, enquanto fonte e cenário propício à busca da consolidação de direitos e o exercício destes.

Acentua-se que a Comunicação Pública tem relação directa com o carácter comunicacional no tocante aos conteúdos que tenham relevância em meio a sociedade. Vislumbra-se o envolvimento das acções do Estado e todo o aparato que o integra.

Matos (2003) discorre para o processo de comunicação instaurado em uma esfera pública que engloba Estado, governo e sociedade; um espaço de debate, negociação e tomada de decisões relativas à vida pública de um país.

Portanto, a CP tem dentre suas principais finalidades conforme Monteiro (2007) responder a uma obrigação que as instituições públicas têm de informar o público. Ele acrescenta ainda a intenção de estabelecer uma relação de diálogo de forma a permitir a prestação de serviço ao público, bem como também apresentar e promover os serviços da administração, tornar conhecidas as instituições (comunicação externa e interna) e por último divulgar acções de comunicação cívica e de interesse geral e integrar o processo decisório que acompanha a prática política.

2.2.4. Narrativas para uma Comunicação Pública

O acto de narrar pode ser compreendido como uma forma do ser humano estar no mundo e compreendê-lo. Ricouer (2012) descreve dois grandes modos narrativos – a narrativa histórica e a narrativa de ficção: os dois modos narrativos têm em comum o conceito da intriga, que tem um papel mediador na narrativa, ou seja, de transformar os acontecimentos em uma história; e a ideia de peripécia, que corresponde a uma acção que provoca a mudança no curso da narrativa.

Paiva (2006), explica que toda comunicação pode ser classificada entre dois grandes polos: o fabulativo, ou seja, das histórias inventadas, e o demonstrativo, da “‘realidade concreta’, não narrativa”

É comum a toda narrativa – seja ela histórica ou ficcional – articular em seu discurso o carácter temporal da experiência humana (Recouver, 2012). Isso significa que há uma reciprocidade entre o tempo e o acto de narrar: “o tempo devém tempo humano na medida em

que é articulado de modo narrativo, e os relatos adquirem sentido ao tornarem-se as condições da existência temporal” (Recouver, 2012, p. 300). Nesse sentido, observa-se que história e ficção, que costumam ser classificados numa dicotomia básica, o são mais por convenção cultural do que pelas particularidades de suas narrativas (Barbosa, 2006).

Compreender as narrativas das instituições públicas, ou seja, a forma como o estado e os agentes públicos operam para seleccionar e organizar os acontecimentos (ou as intrigas e peripécias dos assuntos de interesse colectivo) permitirão uma melhor compreensão das intencionalidades e efeitos de sentido da *história contada* aos cidadãos acerca de temas de interesse da opinião pública. Do mesmo modo, é possível – a partir do conceito de narrativa – propor diferentes abordagens metodológicas para o estudo das trocas interactivas entre cidadãos e Estado no âmbito de diferentes políticas públicas – saúde, educação, segurança, moradia etc.

As narrativas também estão fortemente atreladas à reputação de uma organização. Ribeiro (2019, p. 149) define a reputação como “o entendimento que as pessoas têm em relação à realidade narrativa dessa organização”, ou seja, às memórias positivas ou negativas que as pessoas possuem em relação a ela. A meta narrativa é, contudo, insuficiente para garantir a boa reputação de uma organização junto aos seus públicos: “as grandes narrativas, como registro linguístico único, podem facilmente inibir, proibir, limitar, dirigir e prescrever de maneira frontalmente oposta à necessidade polifônica”. (NASSAR; COGO, 2014, p. 52). Nesse sentido, os autores defendem um paradigma narrativo da comunicação que proporcione relações humanas mais abertas e cooperativas e que dê fluidez às múltiplas vozes que se relacionam com a organização.

2.2.5. Instrumentos de Comunicação Pública

Segundo Duarte (2006), existem múltiplas formas de fortalecer a interlocução. Quanto maior a variedade, a especificidade e a facilidade de acesso e uso dos instrumentos de CP pelos diferentes interessados, mais fortalecida a cidadania. Para garantir o sucesso do empreendimento, a comunicação deve, necessariamente, ser assumida com visão global, papel estratégico, planeamento, acção integrada, e visão de longo prazo. É obrigação dos agentes públicos, em particular dos profissionais de comunicação, encontrar as maneiras adequadas de fazer a informação circular e chegar aos interessados. É possível fazer uma lista bastante extensa dos instrumentos de CP capazes de ampliar as instâncias de informação e participação.

Entre os instrumentos básicos para a efectivação da comunicação pública estão pesquisas, políticas, planos, directrizes, programas, manuais, normas, canais institucionais, operações e produtos.

2.2.6. Políticas de Comunicação

Por seu compromisso com o interesse público e poder de acção, os governos devem ser os principais indutores da CP, assumindo o compromisso de promover uma gestão aberta, qualificando canais, meios e recursos que permitam a viabilização da comunicação de interesse público e o envolvimento de todos os interessados. Participação, claro, não necessariamente leva ao paraíso da convivência, mas mudanças necessárias, muitas vezes, têm mais chance de surgir da crise instalada com as exigências, cobranças, impasses e visões conflitantes presentes durante o debate, do que com o silêncio oriundo da omissão ou da desinformação. Governos podem ajudar no estabelecimento de padrões adequados de comunicação na sociedade por meio da formalização e adopção de múltiplas políticas públicas que orientem os processos de interacção e troca de informações de interesse colectivo. Política pública, aqui, é o conjunto integrado, explícito e duradouro de definições, parâmetros e orientações, organizadas em um corpo coerente de princípios de actuação e normas aplicáveis aos processos ou actividades de comunicação.

É um instrumento de comunicador que induz à participação, ao debate e a institucionalização de procedimentos adequados ao atendimento do interesse colectivo. As políticas devem ser integrativas, elaboradas participativamente, exercitar uma visão global e ter perspectiva relativamente duradoura. Elas devem ser baseadas nas aspirações colectivas, buscar estimular a participação, o desenvolvimento da democracia, aumentar a governabilidade, estimular a competitividade e a integração social.

A inexistência de uma política formal caracteriza uma política informal ou implícita. As políticas implícitas podem ser identificadas a partir de um conjunto de sucessivas acções, reacções ou propostas. (Duarte, 2006)

2.2.7. Princípios da comunicação Pública

Segundo Duarte (2006) para que a comunicação pública flua, ela deve obedecer certos princípios tais como:

a) Transparência: diz respeito a assumir compromisso com a actuação responsável no trato com as questões públicas, incluindo a oferta de informações, estímulo ao acesso, facilitação da fiscalização e a prestação de contas. Implica, também, a noção de assumir ferozmente a incorporação de valores éticos por todos os agentes públicos envolvidos;

b) Acesso: a sociedade deve ter facilidade de obter informações, ser estimulada e orientada a buscá-las, a dar sua opinião, a fiscalizar e a influir na gestão daquilo que é público. A informação de interesse público deve despertar a atenção, ser interpretada e apropriada pelo interessado em seus próprios termos, de maneira a que seja transformada em capacitação para reflexão e acção. Implica, assim, não apenas o atendimento, mas o atendimento adequado às necessidades de cada segmento de público, uma organização pedagógica que inclui desde linguagem adaptada, até o uso de artifícios de layout, diversidade de formatos, mídias, fluxos, horários e processos que permitam a interacção adequada;

c) Interação: significa a criação, manutenção e fortalecimento de instrumentos de comunicação que viabilizem fluxos bi ou multilaterais, onde sejam respeitadas premissas para um diálogo equilibrado, simétrico, em que todos os envolvidos tenham igual direito e oportunidade de falar e ser ouvidos. Trata-se de estabelecer uma pedagogia da interacção com a criação de produtos, serviços, ambientes e situações que permitam estimular e viabilizar o acesso, a compreensão, cooperação, participação e crítica; e

d) Ouvidoria social: o interesse em conhecer e compreender a opinião pública e os diversos segmentos que a compõem é pressuposto para o atendimento às expectativas da sociedade. Adopta as diferentes formas de pesquisa como referência e exige habilidade de compreender motivações, interesses, propostas e critérios de satisfação e assumir o compromisso de considerá-los como referência na acção. (Duarte, 2006).

2.2.8. Comunicação Institucional

Segundo Margarida Kunsch (2003), a Comunicação Institucional é a encarregada pela construção da imagem e identidade corporativa positiva para uma organização, para que sua personalidade seja vista com crédito perante a opinião de seus públicos. Esta comunicação pretende estabelecer uma compreensão do significado da organização, seu papel, sua razão de existir, tanto interna quanto externamente.

Dessa forma, Kunsch (2003) garante que a Comunicação Institucional está intrinsecamente ligada aos aspectos corporativos institucionais que explicitam o lado público das organizações e tem como proposta básica a influência político-social na sociedade onde está inserida.

Como complemento, Rego (1991), afirma que a Comunicação Institucional tem por finalidade conquistar a simpatia, credibilidade e confiança dos públicos de interesse, com a utilização das estratégias de Relações Públicas, e que, por meio desta, serão enfatizados os aspectos relacionados com a missão, a visão, os valores e a filosofia da organização. Valsani (apud Marchiori, 2006, p. 195) ainda coloca que é facto que a Comunicação Institucional existe de dentro para dentro e de dentro para fora da instituição, uma vez que ela é exercida junto aos colaboradores e explicita para os públicos de interesse as mensagens preferenciais pelas quais a instituição quer ser conhecida e reconhecida.

2.2.9. A Comunicação Como Resposta às Crises

Uma crise, para além da definição mais corrente – “fase grave, complicada difícil, um momento de tensão ou de impasse na vida de uma pessoa, de um grupo social, ou da evolução de determinadas situações” (Mendes, 2006b, p.107) – é também uma avaliação de opções, pois quando se inicia os seus intervenientes são forçados a dar uma resposta. Como já referimos, uma crise é uma realidade situacional com diferentes interpretações e repercussões. A comunidade, e toda a envolvente do fenómeno (de crise), têm a sua própria percepção e interpretação sobre o grau de culpa e o envolvimento de cada actor e, por isso, exigem aos diferentes envolvidos respostas e reacções diferenciadas (Mendes, 2006b).

Segundo Sebastião (2009, p.175), “as crises podem ser o resultado de diferentes factores, entre eles a percepção dos públicos”. Para Sebastião (2009, p.91) os públicos consistem em, grupos de indivíduos com determinadas características comuns que contactam directa ou indirectamente com a organização influenciando a sua actividade.

São internos quando contribuem para a existência e funcionamento organizacional da empresa. São externos quando influenciam a existência da organização em termos de encontro no mercado do seu sector de actividade. Por este motivo “as relações estabelecidas entre a organização e os seus diferentes públicos exigem diferenciação das mensagens (...), cada público é tratado como um alvo específico, com características distintivas” (Sebastião, 2009, p.91).

Capítulo 3- Metodologia de investigação científica

3.1 Metodologia.

De acordo com Demo (1987), a metodologia é uma preocupação instrumental, que trata do caminho para a ciência tratar a realidade teórica e prática e centra-se, geralmente, no esforço de transmitir uma iniciação aos procedimentos lógicos voltados para questões da causalidade, dos princípios formais da identidade, da dedução e da indução, da objectividade, etc.

De acordo com Minayo (2008, p. 14), a metodologia é “o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade”. Goldenberg (2004, p. 14) corrobora que metodologia consiste em um caminho possível para a pesquisa científica.

Este capítulo tem por objectivo apresentar a descrição do local do estudo, a abordagem metodológica usada para a pesquisa, a amostra, as técnicas de recolha de dados empregues, a forma de tratamento e análise de dados, as questões de validade e fiabilidade dos dados e as limitações enfrentadas na realização deste estudo.

Caracterização da pesquisa

3.1 Quanto a natureza

Quanto a natureza a pesquisa é de natureza científica, segundo Lakatos & Marconi, (2007) “é um procedimento e método de pensamento reflexivo que requer um tratamento e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais. Usa-se a pesquisa científica para obtenção de respostas e questões específicas”.

Trata-se de uma pesquisa de natureza científica porque objectiva fundamentalmente contribuir para a evolução do conhecimento e obtenção da resposta em relação a problemática em estudo.

3.1.2 Quanto a abordagem

Para o alcance dos objectivos preconizados no presente estudo privilegiou-se pelo método qualitativo e quantitativo. Segundo Richardson (1999), “o método qualitativo, procura estudar o fenómeno situado no local em que ocorre, com o objectivo de analisar o sentido deste e interpretar os significados do fenómeno atribuído pelas pessoas. O método quantitativo”.

Segundo Richardson (1999), “a pesquisa quantitativa é caracterizada pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de colecta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas”. Para Mattar 2001 citado por Maxwell Oliveira (2011, p. 23) “a pesquisa quantitativa busca a validação das hipóteses mediante a utilização de dados

estruturados, estatísticos, com análise de um grande número de casos representativos, recomendando um curso final da acção. Ela quantifica os dados e generaliza os resultados da amostra para os interessados”.

Ainda de acordo com este autor, estes métodos, ao buscam a compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, dá primazia as convicções subjectivas das pessoas, devido a concepção de que o conhecimento que os indivíduos formam em torno dos fenómenos sociais e ambientais está carregado de significados e possuem características específicas, que determinam a percepção das coisas e o condicionamento das acções dos actores sociais.

“O uso da abordagem qualitativa propicia o aprofundamento da investigação das questões relacionadas ao fenómeno em estudo e das suas relações, mediante a máxima valorização do contacto directo com a situação estudada, buscando-se o que era comum, mas permanecendo, entretanto, aberta para perceber a individualidade e os significados múltiplos” (Gil 1999,p. 22).

Segundo Gil (1999,p. 22), “a escolha deste método deve-se ao facto de auxiliar ao investigador na compreensão das acções e dos discursos dos indivíduos no contexto social em que estes estão inseridos, de modo a analisar os significados subjectivos construídos pelos actores sociais.”

3.1.3 Pesquisa quando aos objectivos

Quando aos objectivos é descritiva. Segundo Lakatos, (2003, p.151), “estudo - descritivo é aquele que faz abordagem de pesquisa de aspectos subjectivos de fenómenos sociais, analise e interpretação de facto no mundo físico sem a manipulação ou interferência do individuo a estudar, sendo necessário a realização de um trabalho de campo para se inserir no local onde ocorre o fenómeno social.”

Segundo Gil citado por Maxwell (2011, p.21), “as pesquisas descritivas têm como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenómeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

De acordo com Gil, (2008), “a escolha deste método deve-se ao facto de auxiliar ao investigador na compreensão das acções e dos discursos dos indivíduos no contexto social em que estes estão inseridos, de modo a analisar os significados subjectivos construídos pelos actores sociais”

3.1.4 Pesquisa quanto aos Procedimentos Técnicos

Quanto aos objectivos técnicos, a pesquisa é bibliográfica, documental e estudo de caso. Porque a mesma foi feita com recurso a livros, artigos, documentos e manuais disponíveis em bibliotecas e plataformas disponíveis na internet, políticas nacionais e internacionais que tem a ver com o tema fez-se a contextualização do estudo. A pesquisa caracteriza-se por ser bibliográfica e simultaneamente estudo de caso. A pesquisa bibliográfica é indispensável para a realização deste estudo pois houve a necessidade de se fazer a consulta bibliográfica de documentos relevantes como livros, artigos científicos e electrónicos para a compreensão do tema em causa.

Segundo Lakatos & Marconi (1991,p.43-44) “Pesquisa bibliográfica trata-se de levantamento de toda a bibliografia já publicada, em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita”. Nessa direcção Gil (2008,p. 36) “afirma que a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.”

Para o presente trabalho, optou-se também pela pesquisa documental, realizada com base em documentos. De acordo com Marconi e Lakatos (2011) “a característica da pesquisa documental é que a fonte de colecta de dados está restrita a documentos, escritos ou não”.

Na mesma senda, trata-se de um estudo de caso que, qual Prodanov & Freitas (2013, p.60), “referem que o estudo de caso “consiste em colectar e analisar informações sobre determinado indivíduo, uma família, um grupo ou uma comunidade, a fim de estudar aspectos variados de sua vida, de acordo com o assunto da pesquisa”. Segundo Yin (2001, p. 120), “o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo dos fatos objetos de investigação, permitindo um amplo e pormenorizado conhecimento da realidade e dos fenómenos pesquisados”.

O estudo de caso é uma categoria de pesquisa cujo objecto é uma unidade que se analisa profundamente um fenómeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não estão claramente definidos.

3.1.5 Quanto as Técnicas e Instrumentos de Colecta de Dados

Na óptica de Mattar (2001) & Jairabo (2011) “instrumento de colecta de dados é o documento através do qual as perguntas são apresentadas aos respondentes e registadas as suas respostas,

representado por formulários que relacionam dados, sejam em forma de inquérito e entrevista”.

Para o presente trabalho, a pesquisa privilegiou-se pela pesquisa bibliográfica, questionário, entrevista semi-estruturada. Segundo Oliveira e Lima, (2009, p.7) “a pesquisa bibliográfica é um tipo de pesquisa que busca identificar, seleccionar, ler e interpretar as publicações relevantes sobre um determinado tema, com o objectivo de construir um embasamento teórico sólido para um estudo”.

Oliveira & Lima, (2016, p. 56), “pesquisa bibliográfica é um levantamento e análise de informações disponíveis em literatura já existente, a fim de embasar o conhecimento teórico e metodológico de um determinado campo de estudo”.

No entanto, a pesquisa bibliográfica do presente estudo foi feita basicamente na Biblioteca da Universidade Eduardo Mondlane (UEM), e bibliotecas digitais. Também foram consultados artigos, obras literárias e relatórios em formato electrónico usando o Google Académico que abordam e discutem sobre o tema em questão. Estas obras foram de grande valia na delimitação do tema, na apresentação do problema, na fundamentação teórica e análise dos resultados. Segundo Gil (2008) a pesquisa bibliográfica é o tipo de pesquisa desenvolvida a partir de material já elaborado por outros pesquisadores.

Lakatos & Marconi, (2017) “afirmam que a pesquisa bibliográfica é uma forma de pesquisa que busca reunir e analisar o que já foi publicado sobre um determinado tema, servindo como um ponto de partida para novas investigações e para o desenvolvimento de uma base teórica.”

Marconi & Lakatos (2010, p. 151) “A entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de uma delas obter informações a respeito de um determinado assunto, podendo a entrevista ser estruturada e semiestruturada”.

No diz respeito a colecta de dados, aplicou-se a entrevista estruturada e semi-estruturada que é aquela em que o entrevistador tem a possibilidade de desenvolver cada situação em qualquer direcção que consiste adequadamente.

“A entrevista estruturada é caracterizada por um conjunto fixo de perguntas que são feitas de maneira padronizada a todos os entrevistados, o que proporciona um alto nível de consistência e comparabilidade dos dados colectados” (Yin, 2018). “A entrevista estruturada é uma forma

de pesquisa que utiliza um questionário padronizado, com perguntas e respostas definidas antecipadamente, assegurando a uniformidade e a precisão na colecta de dados”.

“Portanto, no presente estudo optou-se por usar a entrevista semie-estruturada, porque possibilita ao entrevistador através do guião de entrevista, desenvolver cada situação em qualquer direcção e a entrevista estruturada, pois na entrevista estruturada, o entrevistador utiliza um roteiro rígido com perguntas pré-estabelecidas, geralmente com respostas fechadas, facilitando a análise quantitativa e a comparação entre respostas" (Gil, 2008). Por sua vez, a observação tem por finalidade ampliar as perspectivas de compreensão do objecto e do problema. É utilizada de forma complementar na recolha de dados. Para Gil (2008), “esta técnica tem como vantagem em relação a outras técnicas permitir perceber directamente os factos pesquisados sem qualquer intermediação”.

3.2 Definição da população e amostra

3.2.1 População

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p.5) “população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”.

Para Gil (2008) “população ou universo é um conjunto de elementos que possuem determinadas características.

3.2.2 Amostra

Gil, (2008). “A amostra é um subconjunto da população total que é seleccionado para representar a totalidade. O objectivo é que a amostra reflecta as características da população para que as conclusões possam ser generalizadas” Segundo Marconi & Lakatos, (2017) “Amostra é porção ou parcela escolhida de acordo com uma população. A amostra é uma parte representativa da população sobre a qual o pesquisador colecta dados, e deve ser escolhida de maneira que possibilite a generalização dos resultados para a população total". Para a presente pesquisa considerou-se uma amostra de 121 pessoas, 1 é responsável pelo departamento de comunicação e imagem do Ministério de Educação e Desenvolvimento Humano, 120 são Pais e encarregados de educação.

A escolha dos elementos foi por convivência, feita relativamente às funções e aos papéis que desempenham na sociedade, seus locais de trabalho e suas formações. Assim, o funcionário foi escolhido por causa das suas habilidades, funções e conhecimentos que detém.

A amostra é o grupo de participantes seleccionados para um estudo, e sua escolha é guiada pelos objectivos da pesquisa e pela necessidade de garantir a confiabilidade e a validade dos dados colectados.

3.3 Resultados esperados

Para essa pesquisa os resultados esperados, partem deste. Descrever as práticas comunicacionais utilizadas pelo MINEDH durante o período em alusão, indicar as principais estratégias de comunicação usadas pelo MINEDH para repor a credibilidade do ensino e educação no país e avaliar os impactos da comunicação empregue pelo MINEDH durante o período em estudo.

3.4. Discussão e Análise de Dados

Richardson, (1999) “Após a recolha de dados, foi realizada a codificação e a relativa tabulação, análise e interpretação dos dados, até que estes originassem informação que respondesse às questões do estudo e permitissem a elaboração do presente estudo”.

Os dados recolhidos foram organizados e divididos em unidades de fácil tratamento, sintetizados e padronizados ou categorizados e neles tiradas lições que foram apreendidos e por fim houve a decisão do que foi transcrito para incorporar no presente estudo.

De acordo com Gil (2008), “a análise de dados é o processo de busca e de organização sistemática de transcrições de entrevistas, de notas de campo e de outros materiais que foram sendo recolhidos, com o objectivo de aumentar a própria compreensão desses mesmos materiais e de permitir apresentar aos outros aquilo que se encontrou”.

Portanto, os dados obtidos neste estudo foram classificados com base na análise de conteúdo que segundo Michel (2009), “é uma técnica de levantamento de dados que utiliza textos, falas, informações já colectadas, de forma extensiva, ou seja, é uma análise feita a posterior à colecta”. Este processo constituiu em recortar unidades que depois compõem as seguintes categorias: comunicação (i), processo de comunicação (ii) comunicação pública (iii), (iv) comunicação institucional. De salientar que, o texto foi produzido tendo em conta o referencial teórico relativo a cada uma destas categorias.

3.5 Questões éticas

Este estudo foi realizado de forma ética. O nome de cada colaborador que foi inquerido não será divulgado, explicou-se aos mesmos que estão livres de responder ou não as questões apresentadas. O pesquisador explicou aos trabalhadores que o questionário possui cunho

meramente académico. Sem fornecer informações julgadas confidenciais para evitar que a imagem da empresa seja exposta publicamente.

O trabalho é da autoria e da responsabilidade da pesquisadora, onde esta obedeceu todas as regras de escrita académica da Escola de Comunicação e Artes da Universidade Eduardo Mondlane. Nesta pesquisa foram utilizados os livros, revistas, obras e artigos credíveis, sem nenhuma tentativa de plágio, pois toda informação que foi citada no texto tem a descrição da obra nas referências bibliográficas.

CAPITULO IV:

ANALISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

4 Análise e discussão de resultados

Nesta etapa serão apresentados dos resultados obtidos, que segundo Yin (2001, p.2), consiste no exame e recombinação das evidências conforme proposições iniciais do estudo.

“A análise dos dados é uma das fases mais importantes da pesquisa, pois, a partir dela, é que serão apresentados os resultados e a conclusão da pesquisa, conclusão essa que poderá ser final ou apenas parcial, deixando margem para pesquisas posteriores”. “Marconi & Lakatos, citados por Maxwell Oliveira 2011, p. 46)

O estudo de caso atribuído ao presente trabalho de fim de curso, cinge-se ou ronda na Comunicação Pública Como Ferramenta de Reposição da Credibilidade Institucional -

Uma Análise ao Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano em 2022. Por isso tornou importante e necessário de antemão caracterizar a instituição supracitada no tema, como também a localização.

Nesta fase, segue-se também com a apresentação de resultados dos inquéritos e da entrevista em gráficos com vista a facilitar a compreensão e após a análise dos resultados da investigação, é realizada a respectiva descrição dos resultados referentes aos pontos estudados.

4.1. Caracterização da Instituição

A pesquisa/estudo realizado tem como caso de Ministério de Educação e Desenvolvimento Humano, na cidade de Maputo, uma organização de estatal, é o órgão central do aparelho do estado que, de acordo com os princípios, objectivos e tarefas definidas pelo governo, planifica coordena, dirige e desenvolve actividades no âmbito da educação.

O Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano (MINEDH), de Moçambique foi estabelecido em 2015, substituindo o anterior Ministério da Educação. Esta mudança foi

oficializada pelo Decreto Presidencial nº 1/2015, de 16 de Janeiro, reflectindo uma reestruturação governamental destinada a integrar o desenvolvimento humano às políticas educacionais.

4.2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Neste capítulo, é apresentado a análise e interpretação dos dados colectados por meio de entrevista e questionário fechado.

Para a análise dos dados qualitativos, recorreu-se a técnica de análise de conteúdo, que segundo Bardin (2007), busca descrever o conteúdo emitido no processo de comunicação, seja ele por meio de falas ou de textos.

4.2.1 Apresentação das respostas do gestor de comunicação do MINEDH

Quadro 1: Respostas da entrevista

Perguntas		Respostas
1	O MINED traçou algum plano de comunicação para se comunicar com os pais e encarregados, com vista a tranquiliza-los sobre os erros detectados nos livros de ensino e aprendizagem? Se sim, de que forma isso foi feito?	Houve sim um plano de comunicação com vista a responder a pressão social advinda dos erros no livro de ciências sociais da 6ª classe. Usamos vários caminhos para nos comunicar com os pais e encarregados de educação, que parte do topo, isto é, a direcção máxima do MINEDH, até ao professor, e usamos vários veículos de informação, TV, jornais, rádio e as plataformas digitais, diplomas ministeriais para nos A conferência de imprensa foi também um meio adoptado para nos comunicar com a sociedade, e também usamos as reuniões nas escolas envolvendo os directores das escolas para conversar com os pais e encarregados de educação com vista a informar sobre a situação e que existia uma solução que consistia na produção de erratas para que o processo de ensino e aprendizagem não fosse afectado. De acordo com Kunsch (2003) torna-se imprescindível para as instituições traçar planos de comunicação, a fim de direccionar os seus rumos e contribuir para a sobrevivência e competitividade. As organizações de hoje para se posicionarem no mercado e fazer face aos desafios da complexidade contemporânea precisam planejar, administrar e pensar estrategicamente a sua comunicação. De acordo com a autora não basta pautar-se por acções isoladas de

		comunicação, centradas no planeamento tático, para resolver questões, gerenciar crises e gerir veículos comunicacionais sem uma conexão com a análise ambiental e as necessidades do público, de forma permanente e estrategicamente pensada
2	Em que medida a comunicação utilizada pelo MINED para reposição da sua imagem e credibilidade pode ser considerada uma comunicação pública eficaz e acessível?	Foi eficiente e eficaz porque conseguimos abranger o nosso público-alvo, e ela foi bem aceite, visto que as inquietações dos pais e encarregados minimizaram significativamente, houve um feedback positivo. Se a comunicação não tivesse eficiente e eficaz, teríamos muitos problemas nas escolas, as aulas teriam parado, mas não foi o que aconteceu. Segundo Marques (2004 apud NEVES, 2007) a comunicação eficaz e eficiente acontece quando há a combinação de 5 elementos, chamados de “os 5 Cs da comunicação”. Segundo a teoria, uma mensagem é efetiva em seu propósito quando é: • clara; • completa; • concisa; • correta; • compassiva. Para os autores Kanaane, Fiel Filho e Ferreira (2010), o gestor público no desempenho de seu papel profissional tem como principal objectivo o de facilitar a comunicação e as relações interpessoais, que sofrem influência da cultura de cada organização. Essa influência por sua vez poderá contribuir ou não para a comunicação, com foco nos resultados. A comunicação eficaz precisa ser disseminada, pois, em qualquer âmbito, sua presença é indispensável.
3	De que forma o MINED tem gerido a comunicação para com o seu público alvo?	O MINEDH tem usado as reuniões nas escolas com os pais e encarregados de educação, e os alunos, não obstante, tem usado também os meios digitais (facebook, internet) e tradicionais (jornal impresso, rádio, TV) Fossatti (2006) defende que as instituições devem recorrer aos meios de informação que viabilizem a melhor decisão, para que com isso se alcance os resultados com maior eficiência.
4	Considera que a comunicação do MINED para os pais e encarregados foi acessível e universal? Se sim, em que medida?	Consideramos que sim, porque os meios que o MINEDH, utiliza são meios acessíveis para os pais e encarregados de educação, e conseguimos medir isso através do feedback dos pais e encarregados de educação, a reacção dos mesmos foi positiva. Duarte (2007) salienta que a dificuldade, para a comunicação pública, não reside na falta de instrumentos de comunicação e na escassez de informações disponível, mas em tornar a informação acessível e compreensível a todos

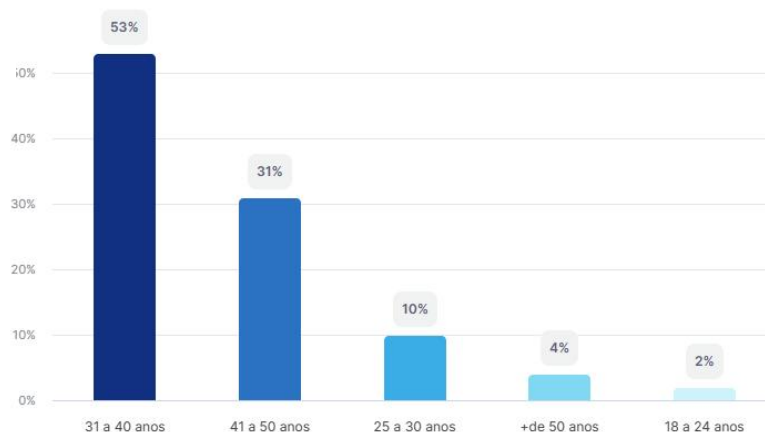
Fonte: adaptado pelo autor, 2024

4.3 Análise e Apresentação de Dados

A presente pesquisa envolveu cerca de 120 pais e encarregados de educação, dos quais, 53% estão na faixa etária dos 31 a 40 anos, 31% estão na faixa etária dos 41 a 50 anos, 10% estão na faixa etária dos 25 a 30 anos, 4% tem idade compreendida de mais de 50 anos e 2% estão na faixa etária dos 18 a 24 anos. É notório que maior parte dos inquiridos, isto é, 50% são jovens, conforme ilustra o gráfico 1.

1. 1. Idade:

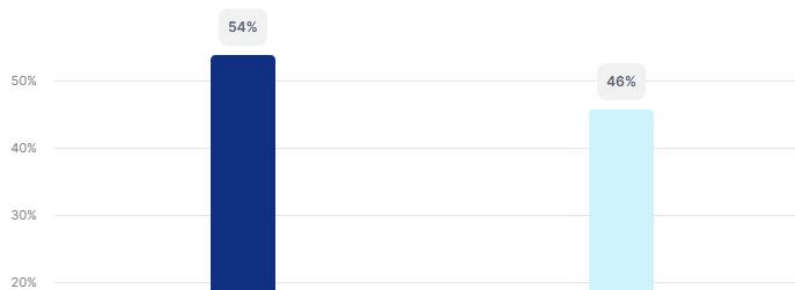
Gráfico



Fonte: adaptado pela autora, 2024

A partir dos dados colectados durante a pesquisa, observa-se que 54% dos pais e encarregados de educação são do sexo masculino, enquanto 46% são do sexo feminino. Portanto, identifica-se uma predominância do género masculino na pesquisa, conforme ilustrado no gráfico 2.

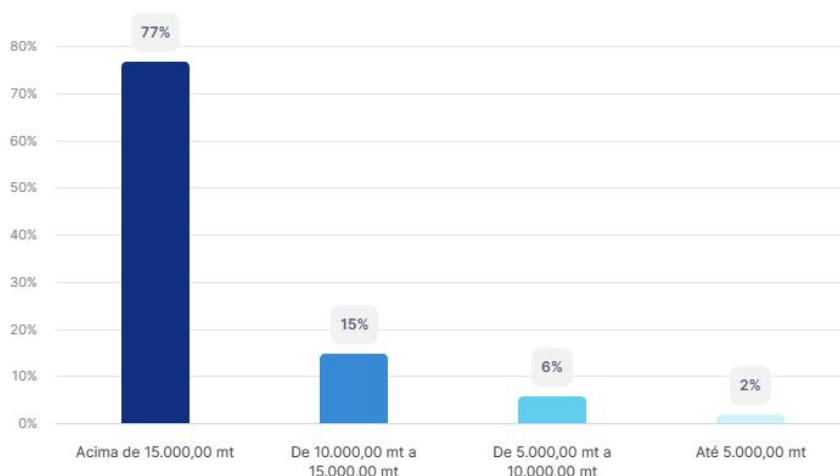
Gráfico 2. Género?



Em relação à renda dos inquiridos, observa-se que 77% possuem uma renda mensal superior a 15.000,00 MT. Além disso, **Fonte: adaptado pela autora, 2024**

6% ganham entre 5.000,00 MT e 10.000,00 MT, e apenas 2% têm uma renda mensal de até 5.000,00 MT, conforme ilustrado no Gráfico 3.

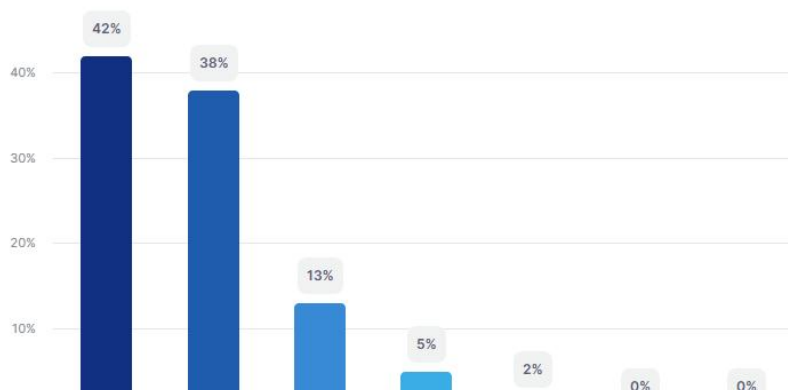
Gráfico 3. Renda mensal?



Fonte: adaptado pela autora, 2024

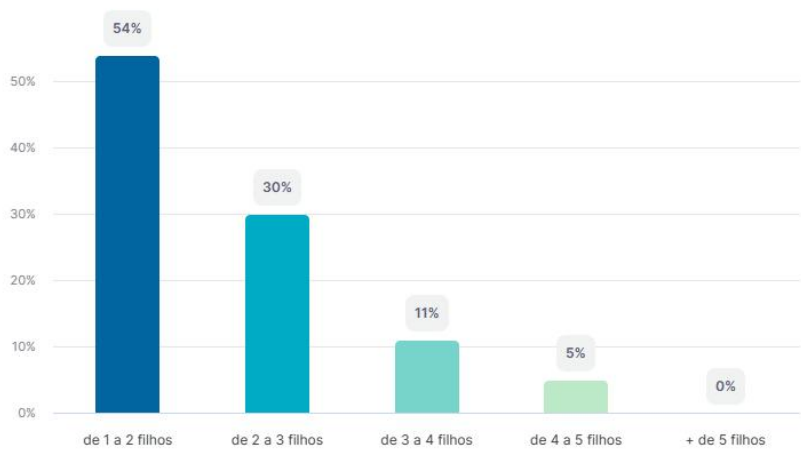
Em relação à escolaridade dos inquiridos, observa-se que 42% possuem nível médio, 38% possuem grau de licenciatura, 13% possuem grau de mestrado, 5% possuem nível básico e 2% possuem grau de doutorado, conforme ilustrado no gráfico 4.

Gráfico 4. Escolaridade?



Conforme mostra o gráfico **Fonte: adaptado pela autora, 2023** ;
dois e três filhos, 11% têm entre três e quatro filhos, e 5% têm entre quatro e cinco filhos.

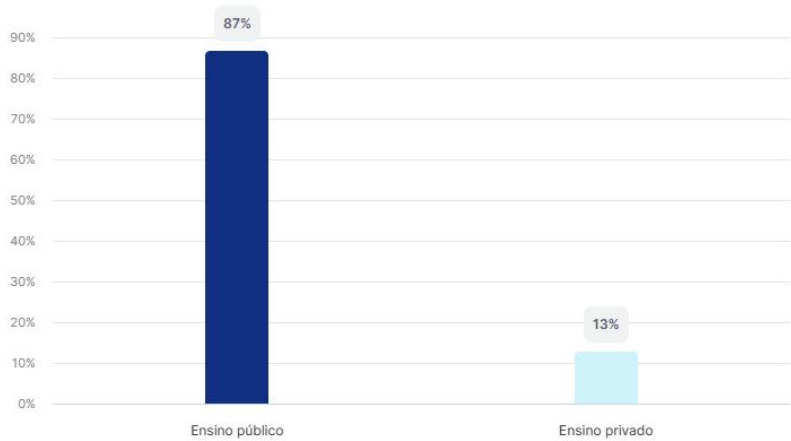
Gráfico 5. Quantos filhos tem?



Fonte: adaptado pela autora, 2024

De acordo com o Gráfico 6, a maioria dos filhos dos inquiridos, representando 87%, está matriculada no ensino público, enquanto 13% frequentam o ensino privado.

Gráfico 6. Qual é o tipo de ensino que o seu/sua filho (a) frequenta?



Fonte: adaptado pela autora, 2024

A análise dos dados sobre o acesso ao comunicado formal do MINEDH revela que a grande maioria dos pais e encarregados de educação (94%) foi informada sobre os erros nos livros de ensino e aprendizagem. Apenas uma pequena fracção (6%) não recebeu essa informação como ilustra o gráfico 7. Este cenário sugere uma comunicação eficaz por parte do MINEDH, mas também levanta algumas questões importantes para discussão:

A alta taxa de pais e encarregados informados indica que os canais de comunicação utilizados pelo MINEDH foram amplamente eficazes. No entanto, é crucial identificar quais métodos foram mais eficientes (reuniões escolares, comunicados escritos, mídias sociais) para replicar essas estratégias em futuras comunicações.

A comunicação sobre os erros é apenas o primeiro passo. É essencial avaliar como esses erros afectaram o processo de ensino e aprendizagem. Os pais e encarregados informados podem estar mais preparados para apoiar seus filhos, mas a correcção dos erros nos materiais didácticos é fundamental para minimizar impactos negativos.

Embora o MINEDH tenha reconhecido os erros e elaborado erratas, a questão da responsabilização permanece. A transparência sobre as medidas tomadas para corrigir os erros e prevenir futuras ocorrências é vital para manter a confiança dos pais e da comunidade educativa.

É importante entender por que 6% dos pais e encarregados não receberam a informação. Isso pode indicar falhas em certos canais de comunicação ou barreiras específicas enfrentadas por esses grupos. Identificar e abordar essas lacunas pode ajudar a garantir que futuras comunicações alcancem todos os envolvidos.

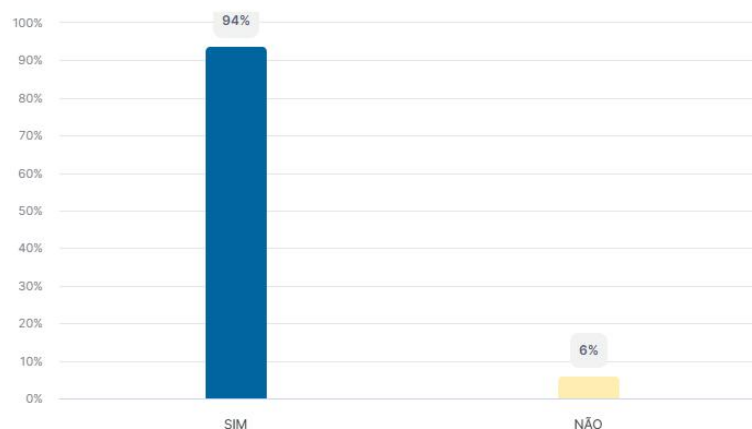
Colectar feedback dos pais e encarregados sobre a comunicação recebida pode fornecer percepções para melhorar as estratégias de comunicação do MINEDH. Isso pode incluir sugestões sobre formatos de comunicação preferidos, frequência de atualizações e clareza das mensagens.

Em resumo, enquanto a maioria dos pais e encarregados foi informada sobre os erros nos livros, há áreas que necessitam de atenção contínua para garantir uma comunicação ainda mais inclusiva e eficaz no futuro.

Gráfico

7. Teve acesso ao comunicado formal do MINEDH, perante os erros constatados nos livros de ensino e aprendizagem dos seus filhos?

B

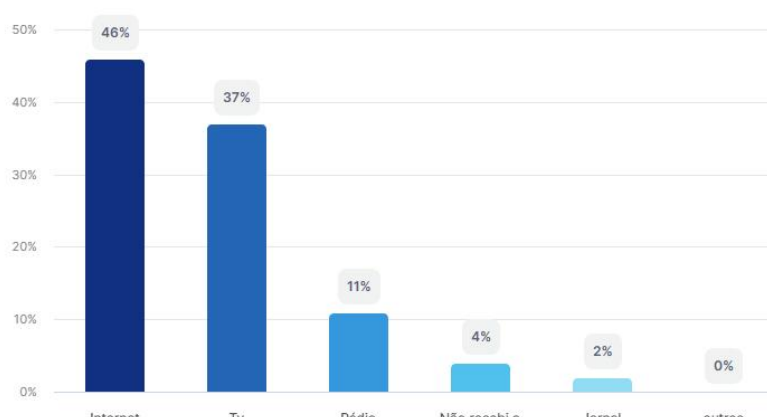


Fonte: adaptado pela autora, 2024

Os dados mostram que a internet foi o meio mais utilizado para acessar a comunicação formal do MINEDH, com 46% dos inquiridos mencionando este meio. A televisão segue com 37%, o rádio com 11% e o jornal com apenas 2%. Isso indica uma tendência crescente de utilização de meios digitais para a disseminação de informações, o que pode ser atribuído à maior acessibilidade e rapidez da internet. No entanto, a televisão ainda desempenha um papel significativo, especialmente em áreas onde o acesso à internet pode ser limitado.

A análise dos dados sugere que, embora a comunicação do MINEDH tenha alcançado uma parte significativa do público através da internet e da televisão, há espaço para melhorias na clareza da linguagem utilizada e na inclusão de mecanismos que permitam uma participação mais activa dos cidadãos. A combinação de diferentes meios de comunicação e a simplificação da linguagem podem contribuir para uma comunicação mais eficaz e inclusiva.

Gráfico 8. Se sim, a partir de que veículo teve acesso ao comunicado?



A análise dos dados sobre a linguagem do comunicado do MINEDH revela que a maioria dos pais e encarregados de educação classificou a linguagem como compreensível.

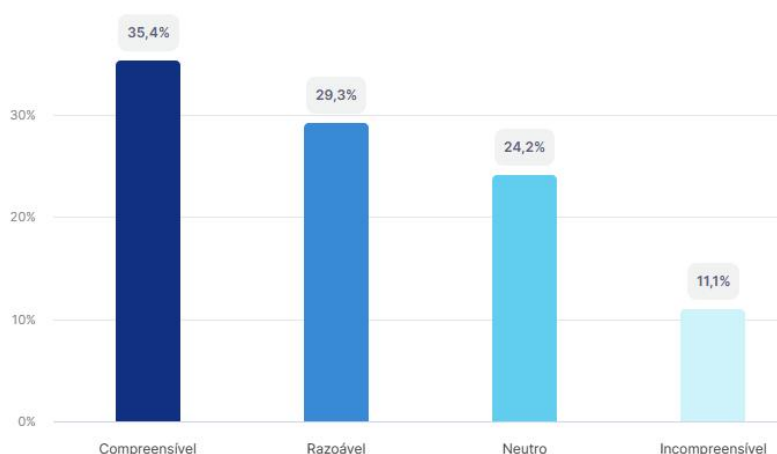
Fonte: adaptado pela autora, 2024

Este resultado é um indicador positivo, pois sugere que o comunicado atingiu o seu objectivo de ser claro e acessível para uma parte significativa do público.

No entanto, é importante notar que uma parcela considerável (29,3%) achou a linguagem apenas razoável, e 24,2% permaneceram neutros. Isso pode indicar que, embora a linguagem seja compreensível para muitos, ainda há espaço para melhorias. A neutralidade de quase um quarto dos inquiridos pode sugerir que esses indivíduos não se sentiram suficientemente impactados pela clareza do comunicado para formar uma opinião forte.

A preocupação maior deve ser com os 11,1% que acharam a linguagem incompreensível. Esse grupo, embora minoritário, representa uma parte significativa da população que pode estar sendo excluída da comunicação eficaz. Para melhorar a compreensão geral, o MINEDH poderia considerar a adopção de práticas de linguagem simples com estrutura clara e directa. Em resumo, enquanto os resultados são encorajadores, há uma oportunidade clara para o MINEDH aprimorar ainda mais a clareza de seus comunicados, garantindo que a informação seja acessível a todos os pais e encarregados de educação.

Gráfico 9. Como classifica a linguagem do comunicado quanto a sua compreensibilidade?

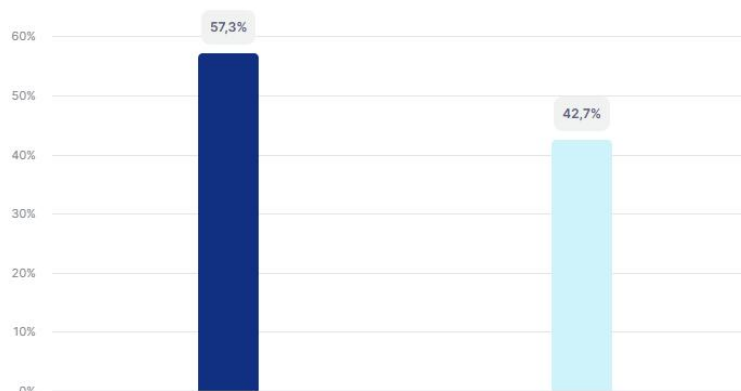


Fonte: adaptado pela autora, 2024

A análise dos dados revela que a maioria dos pais e encarregados (57,3%) acredita que os erros nos manuais escolares não tiveram um impacto significativo nos alunos, enquanto 42,7% acreditam que sim. Esta divisão de opiniões sugere algumas considerações importantes: A maioria dos pais e encarregados não percebeu um impacto negativo significativo, o que pode indicar que os erros nos manuais não foram suficientemente graves para afectar o aprendizado dos alunos de maneira perceptível. Alternativamente, pode ser que os pais e encarregados tenham tomado medidas correctivas, como fornecer explicações adicionais ou recursos suplementares.

Os alunos podem ter demonstrado resiliência e capacidade de adaptação, superando os erros com a ajuda de professores, pais ou outros recursos educacionais. Isso pode explicar por que uma grande percentagem dos pais e encarregados não percebeu um impacto significativo.

10. Os erros nos manuais escolares tiveram impactos significativos para os seus filhos, como estudantes?



Fonte: adaptado pela autora, 2024

Vamos analisar os dados apresentados no gráfico 11, sobre o impacto dos erros nos livros didáticos no desenvolvimento estudantil dos filhos dos inquiridos. Os resultados mostram uma diversidade de opiniões entre os pais e encarregados sobre os efeitos dos erros nos livros didáticos:

Nenhum Efeito (45,8%): Quase metade dos inquiridos acredita que os erros nos livros não tiveram impacto significativo no desenvolvimento estudantil de seus filhos. Isso pode indicar que os alunos conseguiram superar os erros com a ajuda de professores, recursos adicionais ou habilidades próprias de resolução de problemas.

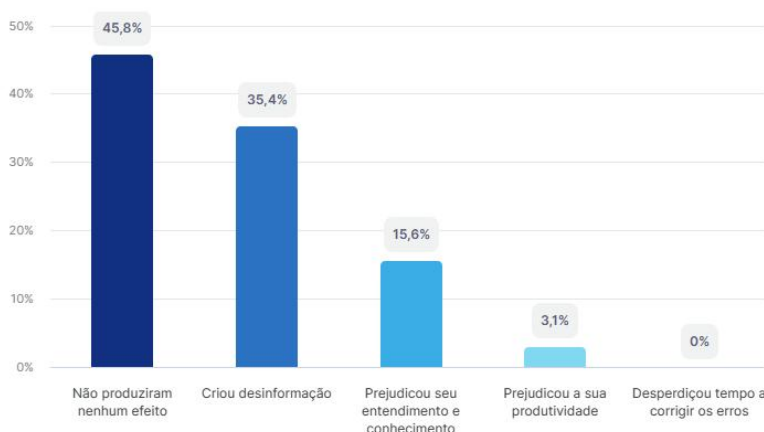
Desinformação (35,5%): Uma parcela considerável dos inquiridos sente que os erros nos livros causaram desinformação. A desinformação pode levar a mal-entendidos e confusão sobre os conteúdos, afectando a qualidade do aprendizado.

Prejudicaram o Entendimento (15,6%): Um grupo menor, mas significativo, acredita que os erros prejudicaram directamente o entendimento dos alunos. Isso pode resultar em dificuldades académicas, necessidade de reforço escolar e perda de confiança nas habilidades de aprendizado.

Prejudicaram a Produtividade (3,1%): Uma pequena percentagem dos inquiridos sente que os erros afectaram a produtividade dos alunos. A produtividade prejudicada pode se manifestar em menor eficiência nos estudos, aumento do tempo necessário para completar tarefas e possível desmotivação.

Os dados sugerem que, embora uma parte significativa dos pais e encarregados não veja os erros nos livros como um problema grave, há uma preocupação considerável com a desinformação e o impacto no entendimento dos alunos. Isso destaca a importância de garantir a qualidade e precisão dos materiais didáticos para apoiar o desenvolvimento educacional eficaz.

Gráfico 11. Como os erros nos livros afectaram o desenvolvimento estudantil dos seus filhos?



A análise dos dados apresenta a seguinte percepção dos pais e encarregados de educação:

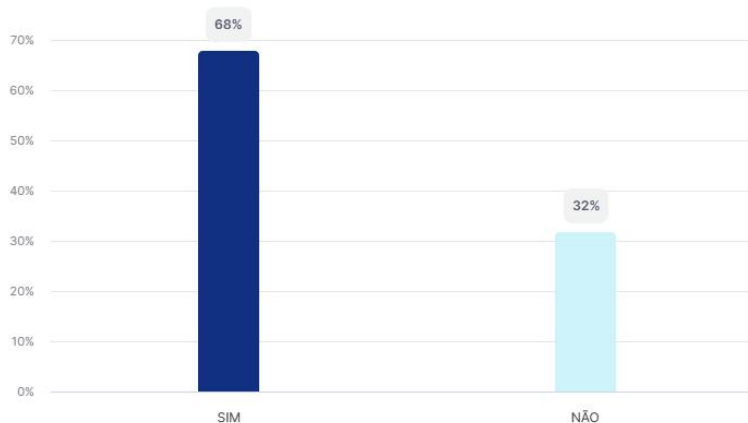
De acordo com o Gráfico 6, a maioria dos filhos dos inquiridos, representando 87%, está matriculada no ensino público, enquanto 13% frequentam o ensino privado. Positiva por parte dos pais e encarregados de educação em relação às medidas adoptadas pelo Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano (MINEDH) para corrigir e melhorar sua imagem e credibilidade. Com 68% dos entrevistados avaliando essas medidas de forma satisfatória, podemos inferir que a maioria acredita que as acções implementadas foram eficazes e adequadas.

Percepção Positiva (68%): A maioria dos pais e encarregados de educação parece confiar nas iniciativas do MINEDH. Isso pode ser resultado de acções concretas e visíveis, como melhorias na infra-estrutura escolar, capacitação de professores, ou transparência na comunicação.

Impacto na Comunidade: A aceitação positiva sugere que as medidas adoptadas tiveram um impacto tangível na comunidade escolar, melhorando a qualidade da educação e a confiança nas instituições educacionais.

Percepção Negativa (32%): Uma parcela significativa, 32%, ainda não está satisfeita com as medidas tomadas. Isso pode indicar que, apesar dos esforços, ainda existem áreas que necessitam de melhorias ou que as acções não foram suficientemente abrangentes.

Gráfico 12. Avalia de forma satisfatória as medidas tomadas pelo MINEDH, para corrigir-se e repor a sua imagem e credibilidade?



Fonte: adaptado pela autora, 2024

A análise dos dados sobre a satisfação dos pais e encarregados de educação em relação às medidas tomadas pelo Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano (MINEDH) para a reposição da sua credibilidade revela um cenário de divisão quase igual entre satisfação e insatisfação. Com 51,5% dos entrevistados satisfeitos e 48,5% insatisfeitos, é evidente que as estratégias adoptadas pelo MINEDH tiveram um impacto significativo, mas não universalmente positivo.

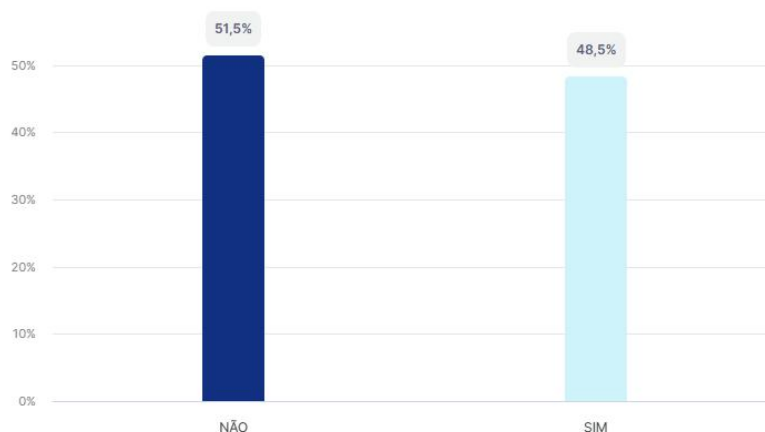
A ligeira maioria de satisfação sugere que as estratégias do MINEDH foram eficazes para uma parte considerável da população. Isso pode indicar que as medidas adoptadas foram bem recebidas por aqueles que perceberam melhorias tangíveis na qualidade da educação ou na comunicação do ministério.

A insatisfação de 48,5% dos entrevistados pode estar relacionada à falta de clareza sobre as estratégias específicas empregadas pelo MINEDH. A transparência e a comunicação eficaz são cruciais para garantir que todas as partes interessadas compreendam e apoiem as medidas implementadas.

Embora não especificadas, as estratégias do MINEDH podem ter incluído melhorias curriculares, capacitação de professores, investimentos em infra-estrutura escolar, e campanhas de comunicação para reforçar a imagem do ministério. A eficácia dessas estratégias pode variar dependendo da implementação e da percepção pública.

A divisão quase igual entre satisfação e insatisfação destaca a necessidade de uma abordagem mais inclusiva e transparente por parte do MINEDH. Ao comunicar claramente as estratégias e envolver a comunidade escolar, o ministério pode melhorar a percepção pública e aumentar a satisfação geral com suas medidas de reposição de credibilidade.

Gráfico 13. Considera-se satisfeito em relação às medidas que tomadas pelo MINEDH?



A análise dos dados sobre a **Fonte: adaptado pela autora, 2024**

credibilidade revela uma percepção maioritariamente positiva entre os pais e encarregados de educação, com 73,5% respondendo afirmativamente. No entanto, 26,5% ainda têm uma visão negativa.

A comunicação clara e transparente é fundamental para restaurar a confiança. A maioria dos pais e encarregados de educação provavelmente percebeu que o MINEDH forneceu informações precisas e acessíveis, o que ajudou a reconstruir a credibilidade.

A inclusão dos pais e encarregados de educação no processo de comunicação pode ter sido um factor decisivo. Quando as partes interessadas se sentem ouvidas e envolvidas, a percepção de eficácia aumenta.

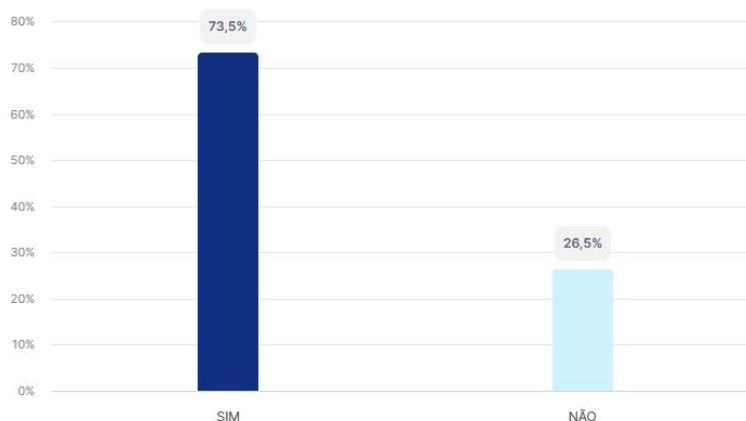
A utilização de diversos canais de comunicação (como reuniões presenciais, redes sociais, e-mails, etc.) pode ter garantido que a mensagem alcançasse um público mais amplo e diverso, aumentando a eficácia da comunicação.

A percentagem de 26,5% que respondeu negativamente pode indicar que ainda existem dúvidas ou falta de clareza em algumas áreas. Isso sugere a necessidade de reforçar a comunicação em tópicos específicos que ainda geram incertezas.

A restauração da credibilidade é um processo contínuo. Se houve problemas significativos no passado, pode levar tempo para que todos os públicos recuperem totalmente a confiança no MINEDH.

Embora a maioria dos pais e encarregados de educação tenha uma visão positiva sobre a comunicação do MINEDH, é crucial continuar a aprimorar as estratégias de comunicação para abordar as preocupações restantes. A eficácia da comunicação pode ser aumentada através de uma abordagem contínua de feedback, transparência e inclusão, garantindo que todos os públicos se sintam informados e confiantes no processo.

Gráfico 14. A comunicação empregue pelo MINEDH para a reposição da sua imagem e credibilidade, pode ser considerada eficaz e acessível?



Fonte: adaptado pela autora, 2024

Capítulo V

5.1 Considerações finais e Recomendações

O presente estudo teve como objectivo analisar as práticas comunicacionais do Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano (MINEDH), após a constatação de erros nos livros de Ciências Sociais da 6ª classe, no ano de 2022. A investigação permitiu compreender como a comunicação pública foi utilizada como ferramenta estratégica para restaurar a credibilidade institucional perante os cidadãos, especialmente os pais e encarregados de educação.

Por meio do inquérito por questionário, entrevista e pesquisa bibliográfica, foi possível alcançar o primeiro objectivo específico que visou descrever as práticas comunicacionais utilizadas pelo MINEDH durante o período em alusão que primeiramente consistiu na criação de um plano de comunicação que envolveu a alta direcção do MINEDH até ao professor nas escolas, de seguida, escolheu-se meios de comunicação adequados para difundir a mensagem sobre as soluções com vista a estancar os problemas detectados no livro de ensino e aprendizagem, este posicionamento do MINEDH vai de acordo com o pensamento de Kunsch (2003) que defende que é imprescindível para as instituições traçar planos de comunicação, a fim de direccionar os seus rumos e contribuir para a sobrevivência e competitividade.

Relativamente ao segundo objectivo específico que consistia em indicar as principais estratégias de comunicação usadas pelo MINEDH para repor a credibilidade do ensino e educação no país, o estudo indicou que o MINEDH optou por fazer reuniões nas escolas com os pais e encarregados de educação, fez a combinação de diversos meios de comunicação, como a rádio, televisão, conferência de imprensa, internet, com vista a abranger maior número do seu público-alvo, e desta forma se desculpar e informar sobre as medidas tomadas para corrigir os erros detectados no livro de ciências sociais da 6ª classe, o que vai de acordo com o pensamento de Fossatti (2006) que defende que as instituições devem recorrer aos meios de informação que viabilizem a melhor decisão, para que com isso se alcance os resultados com maior eficiência.

Concernente ao terceiro objectivo específico que visava avaliar os impactos da comunicação empregue pelo MINEDH durante o período em estudo, o estudo apontou que os impactos da comunicação pública foram positivos, pois verificou-se uma aceitação do pedido de desculpas por parte da sociedade.

No que concerne as Hipóteses levantadas no estudo, onde a primeira defendia que o Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano empregou a comunicação pública de forma eficiente e eficaz, visto que verificou-se uma melhoria da sua imagem e credibilidade junto à sociedade, essa hipótese foi confirmada, visto que, o inquérito por questionário mostrou que maior parte dos pais e encarregados de educação (73,5%), afirmaram que a comunicação empregue pelo MINEDH para a reposição da sua imagem e credibilidade foi eficiente e eficaz conforme mostra o gráfico 14. E de acordo com Kotler (2008, p.344), a comunicação eficiente é aquela em que mensagem é bem transmitida pelo emissor. A comunicação eficaz se completa adequadamente, ou seja, a mensagem é recebida pelo receptor, que compreende o seu conteúdo da mesma maneira que foi enviado pelo emissor. Relativamente a segunda hipótese a qual defendia que houve fraca empregabilidade da comunicação pública por parte do Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano, por isso, a imagem e a credibilidade do ensino no país é baixa, esta hipótese foi refutada.

A partir do estudo e do quadro teórico e conceptual pode-se responder a pergunta de partida do presente estudo e afirmar que o MINEDH empregou de forma sabia a comunicação pública para devolver a credibilidade do ensino no país, visto que, obedeceu todos os princípios da comunicação pública defendidos por Duarte (2019), que são a transparência, o acesso à informação de interesse público/colectivo, a interacção do cidadão com os órgãos públicos, por isso que maior parte dos inqueridos (68%), avaliaram de forma satisfatória as medidas tomadas pelo MINEDH, para corrigir e repor a sua imagem e credibilidade conforme ilustra o gráfico 12.

Através de uma abordagem metodológica mista (qualitativa e quantitativa), com recurso a inquéritos, entrevistas e análise documental, foi possível constatar que o MINEDH adoptou uma postura comunicacional proactiva e multicanal. As acções comunicativas incluíram desde conferências de imprensa até o uso de mídias tradicionais e digitais, além de reuniões presenciais nas escolas. Essas práticas revelaram um esforço concreto para garantir a transparência, o acesso à informação e o diálogo com os cidadãos, respeitando os princípios fundamentais da comunicação pública, como defendem autores como Duarte (2006, 2019) e Nobre (2008).

A análise dos dados revelou que, apesar das falhas iniciais no material didáctico, a maior parte dos inquiridos avaliou positivamente a resposta comunicacional do ministério. Houve

evidências de um impacto significativo na reconstrução da imagem institucional, demonstrando a eficácia da comunicação como instrumento de gestão de crise e de aproximação com o público.

Conclui-se, portanto, que a comunicação pública, quando bem estruturada e orientada para a participação cidadã, constitui uma poderosa ferramenta de reposição de credibilidade institucional, contribuindo para o fortalecimento da democracia, da cidadania e da confiança nas instituições públicas.

5.2 Recomendações

Com base nos resultados da pesquisa, apresentam-se as seguintes recomendações:

1. **Desenvolver uma política nacional de comunicação pública:** O Estado moçambicano, através dos seus diversos ministérios, deve institucionalizar uma política de comunicação pública que garanta a transparência, a participação e o acesso à informação em todas as áreas governamentais.
2. **Investir na capacitação contínua dos profissionais de comunicação institucional e RP:** Recomendo a formação constante de técnicos de comunicação das instituições públicas para que dominem estratégias modernas de comunicação, gestão de crises e construção de narrativas públicas inclusivas.
3. **Adoptar ferramentas de monitoramento e avaliação da comunicação pública:** Sugiro a criação de mecanismos de feedback permanente com os cidadãos para avaliar o impacto das mensagens institucionais e ajustar continuamente as estratégias comunicacionais.
4. **Reforçar a comunicação preventiva e não apenas reactiva:** O MINEDH e outros ministérios devem comunicar de forma proactiva, não apenas em momentos de crise. A criação de campanhas regulares de esclarecimento e envolvimento do cidadão contribui para uma relação de confiança contínua.
5. **Ampliar o uso de canais digitais com acessibilidade:** Considerando o crescente uso da internet como meio de comunicação, é essencial garantir que as plataformas digitais sejam acessíveis, interactivas e estejam adaptadas às diferentes realidades sociolinguísticas do país.

4.4 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Barbosa, M. L. *Sobre televisão e narrativas: as telenovelas brasileiras e as políticas de representação cultural*. São Paulo: Paulus, 2006.
2. Bardin, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2007.
3. Brum, E. *A comunicação interna na prática: a força das empresas começa com a força dos seus empregados*. São Paulo: Roca, 2007.
4. Coelho, P. P. F. *A importância da comunicação nas organizações*. Assis: FEMA, 2010.
5. Corrêa, T. *Contato imediato com a opinião pública*. São Paulo: Global, 1988.
6. Demo, P. *Educar pela pesquisa*. 4. ed. Campinas: Autores Associados, 1987.
7. Duarte, J. *A comunicação pública e a construção da cidadania*. São Paulo: Atlas, 2006.
8. Duarte, J. *Comunicação pública: estado, governo e cidadania*. São Paulo: Atlas, 2007.
9. Duarte, J. *Comunicação pública e cidadania*. Brasília: UnB, 2009.
10. Duarte, J. *Teoria e prática da comunicação pública*. 3. ed. Brasília: Editora UnB, 2019.
11. Gil, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
12. Gil, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
13. Gerbner, G. *Mass media and human communication theory*. New York: Free Press, 1967.
14. Goldenberg, M. *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais*. Rio de Janeiro: Record, 2004.
15. Grunig, J. E.; Hunt, T. *Managing public relations*. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1984.
16. Grunig, J. E. *Teoria da excelência em relações públicas e comunicação*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2009.
17. Kotler, P. *Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados*. São Paulo: Futura, 2008.
18. Kunsch, M. M. K. *Planeamento de relações públicas na comunicação integrada*. 5. ed. São Paulo: Summus, 2003.
19. Lakatos, E. M.; Marconi, M. A. *Metodologia científica*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

20. Lakatos, E. M.; Marconi, M. A. *Fundamentos de metodologia científica*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
21. Marchiori, M. (org.). *Comunicação estratégica nas organizações*. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2006.
22. Mattar, F. N. *Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento*. São Paulo: Atlas, 2001.
23. Maxwell, O. *Metodologia do trabalho científico*. São Paulo: Pearson, 2011.
24. Mendes, C. *Cultura das crises: ensaios de sociologia da cultura*. São Paulo: Record, 2006.
25. Minayo, M. C. S. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo: Hucitec, 2008.
26. Monteiro, L. *Comunicação pública: fundamentos e práticas*. Brasília: UnB, 2007.
27. Monteiro, L. *Políticas de comunicação e cidadania*. Brasília: Editora da UnB, 2009.
28. Nassar, P.; Cogo, D. *Narrativas organizacionais: sentidos e discursos*. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2014.
29. Nobre, M. R. *Comunicação pública e cidadania: um campo em construção*. São Paulo: Paulus, 2008.
30. Paiva, R. *Narrativas midiáticas: comunicação e subjetividade*. Rio de Janeiro: Mauad X, 2006.
31. Ribeiro, K. *Gestão da reputação: como construir valor por meio da comunicação institucional*. São Paulo: Atlas, 2019.
32. Ricoeur, P. *Tempo e narrativa*. 4. ed. São Paulo: Papirus, 2012.
33. Richardson, R. J. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
34. Sebastião, P. *Gestão de crise e opinião pública*. Lisboa: ISCSP-UTL, 2009.
35. Vieira, A. *Comunicação e linguagem*. São Paulo: Saraiva, 2015
36. Gil, A. C. (2002). *Como Elaborar Projetos de (4 ed.)*. São Paulo, São Paulo, Brasil: Editora Atlas S.A;
37. Gil, A. C. . *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social (6 ed.)*. São Paulo, Brasil: Atlas, 2008
38. Marconi, M. d., & Lakatos, E. M. *Fundamentos de Metodologia Científica (5 Edição ed.)*. São Paulo, Brasil: Editora Atlas S.A. 2003
39. Minayo, Maria Cecilia de Souza; Deslandes, Suely Ferreira; Gomes, Romeu. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 28. ed. Petrópolis: Vozes 2009

40. Anexos e apêndices



Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Comunicação
Curso de Licenciatura em Marketing e Relações Públicas

Comunicação pública como ferramenta de reposição da credibilidade institucional-Uma análise do Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano em 2022

Inquérito por entrevista -voltado ao MINED

O presente questionário pretende ter a sua opinião sobre a comunicação usada pelo MINED com os pais e encarregados de educação com vista a repor a sua imagem e credibilidade perante a uma série de erros cometidos nos livros escolares. A pesquisa surge no âmbito da elaboração da monografia para conclusão do curso de licenciatura em Marketing e Relações Públicas.

Todas as informações serão mantidas em sigilo.

1. O MINED traçou algum plano de comunicação para se comunicar com os pais e encarregados, com vista a tranquiliza-los sobre os erros detectados nos livros de ensino e aprendizagem?
2. Se sim, de que forma isso foi feito?
3. Em que medida a comunicação utilizada pelo MINED para reposição da sua imagem e credibilidade pode ser considerada uma comunicação pública eficaz e acessível?
4. De que forma o MINED tem gerido a comunicação para com o seu público alvo?

5. Considera que a comunicação do MINED para os pais e encarregados foi acessível e universal?
6. Se sim, em que medida?



Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Comunicação
Curso de Licenciatura em Marketing e Relações Públicas

Comunicação pública como ferramenta de reposição da credibilidade institucional-Uma análise do Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano em 2022

Inquérito por questionário -voltado aos Pais e encarregados

O presente questionário pretende ter a sua opinião sobre a comunicação usada pelo MINED com os pais e encarregados de educação com vista a repor a sua imagem e credibilidade perante a uma série de erros cometidos nos livros escolares. A pesquisa surge no âmbito da elaboração da monografia para conclusão do curso de licenciatura em Marketing e Relações Públicas.

Todas as informações serão mantidas em sigilo.

Marca com (X) em opção que diz respeito a sua sensibilidade:

1. Idade:

- a.() 18 a 24 anos
- b.() 25 a 30 anos
- c.() 31 a 40 anos
- d.() 41 a 50 anos
- e.() +de 50 anos

2. Género?

- a.() Feminino

b.() Masculino

3. Renda mensal?

- a. () Até 5.000,00 mt
- b. () De 5.000,00 mt a 10.000,00 mt
- c. () De 10.000,00 mt a 15.000,00 mt
- d. () Acima de 15.000,00 mt

4. Escolaridade?

- a.() Nível Primário
- b.() Nível Básico
- c.() Nível Médio
- d.() Licenciatura
- e.() Mestrado
- f.() Doutorado

5. Quantos filhos tem?

- a.() de 1 a 2 filhos
- b.() de 2 a 3 filhos
- c.() de 3 a 4 filhos
- d.() de 4 a 5 filhos
- e.() + de 5 filhos

6. Qual é o tipo de ensino que o seu/sua filho (a) frequenta?

- a.() Ensino publico
- b.() Ensino privado

7. Teve acesso ao comunicado formal do MINED, perante aos erros constatados nos livros de ensino e aprendizagem dos seus filhos? (Se responder “NÃO”, passe para a questão 10)

- a.() sim
- b.() não

8. Se sim, a partir de que veículo teve acesso ao comunicado?

- a.() Rádio
- b.() Tv
- c.() Internet
- d.() Jornal
- e.() outros

9. Como classifica a linguagem da comunicação quanto a compreensibilidade?

- a.() Compreensível
- b.() Razoável
- c.() Neutro
- d.() Incompreensível

10. Os erros nos manuais escolares tiveram impactos significativos para os seus filhos como estudantes?

- a.() Sim
- b.() Não

11. Como os erros nos livros afectaram o desenvolvimento estudantil dos seus filhos?

- a.() Criou desinformação
- b.() Prejudicou seu entendimento e conhecimento
- c.() Prejudicou sua productividade
- d.() Desperdiçou tempo a corrigir os erros
- e.() Não produziram nenhum efeito

12 Avalia de forma satisfatória as medidas tomadas pelo MINEDH, para corrigir-se e repor a sua imagem e credibilidade?

- a.() Sim
- b.() Não

13. Considera-se satisfeito em relação às medidas tomadas pelo MINEDH?

- a.() SIM
- b.() Não

14. A comunicação empregue pelo MINEDH para a reposição da sua imageem e credibilidade pode ser considerada eficaz e acessível?

- a. ☐ SIM
- b. ☐ NÃO