

ARTIGO 05 / 01 DE 04

Comunicação interna: a mensagem só existe quando pode ser usada

Tese editorial. o teste decisivo não é “enviamos?”, mas “cada público encontra a orientação vigente, consegue entendê-la e sabe quem responde à exceção?”.

Uma orientação enviada às 9h pode não existir para quem trabalha sem e-mail, entra às 22h ou consulta apenas uma tela compartilhada. Mesmo para quem recebeu, duas versões contraditórias tornam a mensagem inutilizável. Comunicação interna é uma disciplina de **acesso, clareza, versão, resposta e revisão**; não uma fila interminável de peças.

A área precisa perguntar quem aprova a informação, por quanto tempo ela vale e o que acontece quando surge uma exceção. O papel da BR2 é traduzir a decisão aprovada em uma arquitetura de mensagens, canais, formatos e ritos que as pessoas consigam usar. A empresa continua dona da política, da operação e da correção de processo. Uma narrativa excelente sobre uma regra instável só espalha a instabilidade com mais eficiência.

Pesquisas brasileiras de mercado ajudam a identificar temas, não a estabelecer causalidade universal. O levantamento [Ação Integrada/Aberje para 2026](#) consultou 140 organizações; a leitura depende de amostra e método. Na avaliação, a [AMEC](#) diferencia distribuição, reação e efeitos. Abrir o e-mail é sinal de canal; compreender uma regra é outra pergunta; agir corretamente exige observação ainda diferente.

Limiar de decisão:

A operação editorial faz sentido quando...	Antes é preciso uma decisão da empresa quando...
Há tema recorrente, vários públicos ou versões.	Não existe fonte oficial ou aprovador.
Canais e líderes precisam de governança.	O sistema guarda regras contraditórias.
A atualização terá dono e cadência.	A empresa quer apenas registrar o envio.

Pergunta para levar à reunião: se a instrução mudar hoje, quem retira a versão antiga de cada canal?

ARTIGO 05 / 02 DE 04

Infográfico: matriz de alcance e resposta

Este **quadro editorial BR2** força seis campos por público. Ele pode ser usado num projeto pontual, apoio recorrente ou pico de mudança. O objetivo é localizar lacunas, não somar impressões.

Público e canal real	Decisão / fonte vigente	Dono e pergunta	Verificação
Administrativo: portal e e-mail.	Aplicar regra; página única.	Área técnica; canal de dúvidas.	Consulta e tarefa correta.
Operação diurna: ponto de uso e líder.	Executar; instrução vigente.	Operação; supervisor e registro.	Aplicação observada.
Operação noturna: briefing de turno.	Executar sem e-mail; mesma regra.	Operação; responsável de plantão.	Cobertura no turno.
Lideranças: kit versionado.	Explicar exceção; decisão aprovada.	Dono da política; escalonamento.	Dúvida resolvida no prazo.

Como ler: enviado não equivale a acessível. Defina o denominador por público elegível, uma janela de observação e quem pode verificar a tarefa. Em pequena amostra de compreensão, registre que o resultado é diagnóstico local, não estimativa estatística da empresa inteira. Se não há dono da versão, suspenda o disparo até estabelecê-lo.

Teste da resposta atual: uma pessoa de cada público/turno consegue localizar a versão vigente, dizer o que muda para si e encontrar quem responde à exceção? Registre acerto, tempo e falha; não transforme o teste em “engajamento”.

SUA APLICAÇÃO

público/turno _____ canal viável _____

fonte/versionamento _____ dono _____

verificação . _____

ARTIGO 05 / 03 DE 04

A regra que tinha três versões

Simulação hipotética; não é cliente nem resultado real. Uma empresa atualiza uma instrução para troca de turno. A área pede “um e-mail e quatro cartazes”. A matriz encontra três documentos ativos e nenhum responsável pela retirada da versão antiga.

Decisão	Antes, no exemplo	Depois, no desenho proposto
Fonte	Três PDFs diferentes.	Uma versão aprovada com histórico e data.
Cobertura	E-mail para parte do público.	Briefing por turno e instrução no ponto de uso.
Resposta	“Fale com seu gestor.”	Responsável por exceções e prazo de retorno.
Verificação	Cliques no e-mail.	Oportunidade de acesso por turno + teste de entendimento + observação da tarefa.

A BR2 poderia reescrever a orientação, produzir o kit do supervisor e preparar uma comunicação de substituição da versão antiga. A operação precisa aprovar conteúdo e retirar documentos obsoletos. O primeiro relatório não deveria concluir “mudança de comportamento” por cliques; deveria dizer, por turno, quem teve acesso e quais dúvidas continuam abertas. Esse desenho cabe num escopo pontual; a manutenção pode ser recorrente. Nenhum resultado foi inventado.

Amostra de comunicado, inteiramente fictícia:

Troca de turno: consulte a versão vigente antes da passagem. A instrução oficial está no ponto de uso e no endereço interno informado pelo seu supervisor. A versão anterior não deve mais ser utilizada. Antes de encerrar o turno, confirme as três informações exigidas na instrução aprovada; se houver exceção, registre a dúvida pelo canal de plantão. O supervisor consulta a FAQ versionada e encaminha o que ainda não tem resposta. A operação publica correções na fonte única e informa a data da atualização.

ARTIGO 05 / 04 DE 04

Como contratar sem comprar apenas volume

Há três formatos possíveis: **arquitetura pontual** (diagnóstico de público, canal, versão e plano), **operação recorrente** (pauta, produção, publicação e revisão com governança) e **capacidade de pico** (lançamento ou mudança com equipe e prazo definidos). O escopo depende de públicos, turnos, idiomas, aprovações e sistemas. A BR2 não substitui o dono da regra. Na conversa inicial, traga uma orientação vigente e o problema de uso; não envie material restrito pelo formulário público.

Ficha para a aprovação interna:

Pergunta do comitê	Resposta a preencher
Decisão e públicos que precisam agir	_____
Fonte e aprovador da versão vigente	_____
Formato de contratação candidato	Pontual / recorrente / pico.
Entrega BR2 a contratar	Matriz, conteúdo, líderes e revisão a delimitar.
Aceite	Cada público localiza e usa a orientação atual.

FONTES E LIMITES

- [AMEC, Taxonomy](#): estrutura de avaliação; não atribui causalidade automaticamente.
- [Ação Integrada/Aberje, tendências 2026](#): 140 organizações consultadas, amostra de mercado, não censo brasileiro.
- [Ação Integrada, média liderança \(2025\)](#): 2.323 líderes em 12 empresas; não representa todas as lideranças.
- [Videira et al., estudo brasileiro \(2023\)](#): associação entre comunicação interna, líder imediato e vínculos em quatro organizações; não demonstra efeito de peça BR2.
- [Köbis et al., experimento com formatos \(2026\)](#): mudanças de formato não melhoraram significativamente conhecimento ou conduta naquele contexto; testar uso real.

NDA BR2: não exibimos portfólio ou cases, mesmo anonimizados ou em reunião. A matriz e a situação acima são demonstrações hipotéticas.

Leve esta decisão para uma conversa

Escreva qual ação, público ou momento precisa de escopo. Não envie dados sob NDA no primeiro contato.

Pedir conversa de escopo →