

# O PODER DA COMUNICAÇÃO

no Programa de Gestão e Desempenho (PGD)

Experiência da UFAM com a utilização do  
Google Workspace





# COMO A PALAVRA CERTA PODE TRANSFORMAR RESULTADOS E RELAÇÕES?

Hoje, vamos falar sobre algo que atravessa todos os nossos dias, reuniões e resultados — a comunicação. Mas antes de falar de teoria, quero contar uma história...





# O CAFÉ FRIO E A FOLHA AMASSADA

Certa manhã, Ana, uma servidora dedicada, chegou ao trabalho e encontrou um bilhete em cima da mesa: 'Amanhã, as 10h30 vamos conversar sobre sua produtividade.' Ana passou o dia inteiro pensando no que tinha feito de errado. Chegou em casa desanimada, acreditando que todo seu esforço havia sido em vão. No dia seguinte, o gestor disse que o bilhete era apenas um lembrete para revisar juntos o plano de trabalho. Mas o dano já estava feito — um café frio, uma lágrima e uma noite mal dormida... tudo por falta de comunicação clara.



# A FORÇA DAS PALAVRAS

Clarice Lispector ensinou:  
“Comunicar é quase tocar o outro.”  
→ No PGD, cada diálogo é um ato de cuidado.

Shakespeare dizia: “Dê palavras à dor; a dor que não fala, murmura ao coração até que ele se parta.”  
→ Comunicação é também empatia.

Machado de Assis escreveu: “A palavra é metade de quem fala e metade de quem a ouve.”  
→ Comunicação é uma ponte, não um muro.





# A FORÇA DAS PALAVRAS



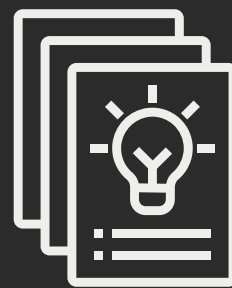
- A comunicação pode levantar ou derrubar uma pessoa.
- No PGD, ela é o fio invisível que costura a confiança entre gestor e servidor



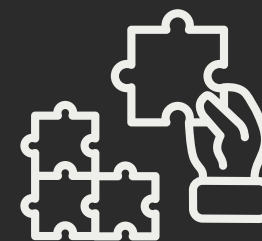
# O PGD E O PAPEL DA COMUNICAÇÃO



CLAREZA



TRANSPARÊNCIA



FORTALECIMENTO  
DE VÍNCULO



FEEDBACK



ESCUTA ATIVA



AVALIAÇÃO

Sem comunicação, o PGD vira papel.  
Com comunicação, ele vira movimento



# COMUNICAÇÃO E CONFIANÇA

## CUIDADO



Falar com respeito e  
escutar com  
atenção

## VALORIZAÇÃO



Reconhecer  
esforços, não só  
resultados

## SEMÂNTICA



Evitar ruídos e  
interpretações  
equivocadas

## CULTURA



Mudança de normas  
e tradições

## TECNOLOGIA



A ferramenta  
adequada pode fazer  
toda a diferença



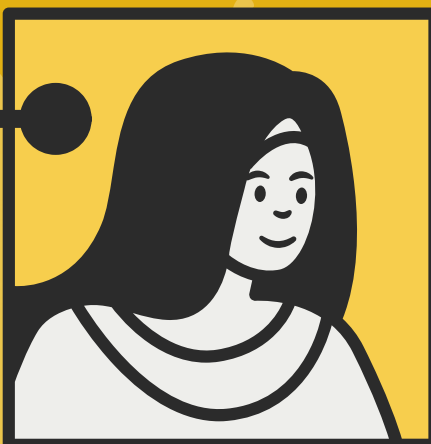
# SINAIS NÃO VERBAIS QUE IMPORTAM





# DESAFIOS REAIS NO DIA A DIA

Silêncio quando era preciso orientar



Mensagens mal interpretadas



Aquele famoso 'podemos conversar?' que faz o coração acelerar — e às vezes era só para agradecer.

Falta de retorno sobre desempenho

Barreiras hierárquicas que inibem o diálogo





# ETIQUETA NA COMUNICAÇÃO DIGITAL



- Seja claro e conciso
- Pense antes de clicar em "enviar"
- Use gramática e tom adequados (sem letras maiúsculas, a menos que esteja gritando)
- Saiba quando mudar para uma chamada ou reunião presencial





# COMUNICAÇÃO ENTRE CULTURAS E GERAÇÕES

- Reuniões breves e regulares
- Feedback com método (SBI: Situação, Comportamento, Impacto)
- Uso de canais institucionais oficiais
- Google Workspace

A boa comunicação não toma tempo — ela evita retrabalho e ruído.





# O PAPEL DE CADA UM

## **Gestor:**

- Inspirar pela escuta e pela clareza
- Dar sentido às metas

## **Servidor:**

- Buscar compreender, não apenas cumprir
- Compartilhar dúvidas e conquistas



No PGD, comunicar é  
corresponsabilizar-se.



# RESULTADOS DE UMA COMUNICAÇÃO EFETIVA

- Engajamento e sentimento de pertencimento
- Ambientes mais colaborativos
- Resultados mais claros e mensuráveis
- Cultura de aprendizado contínuo





- Em um mundo onde todos falam, o diferencial está em quem escuta.
- A palavra pode construir pontes ou erguer muros. E cada conversa no serviço público é uma oportunidade de humanizar a gestão e fortalecer o propósito coletivo.

A comunicação é o coração do desempenho.  
Cuidar da palavra é cuidar das pessoas.'





- Tenho mais de dez anos de experiência em gestão de pessoas e projetos em recursos humanos, com atuação voltada para a construção de iniciativas estratégicas e a preparação de profissionais para enfrentarem, com segurança e competência, os desafios da liderança.
- Minha trajetória está centrada na modernização dos serviços públicos, especialmente na área de gestão com pessoas, promovendo transformação, inovação e geração de resultados consistentes e duradouros. Atualmente componho força de trabalho no MGI.

### **Formação acadêmica:**

- Mestre em Administração (Must University);
- Especialista em Gestão de Talentos e Carreiras (PUCPR);
- Administradora (UnB);

### **Certificações profissionais:**

- Analista Comportamental DISC
- Certificada em Relacionamentos Interpessoais – FIRO-B™
- Certificada no Indicador de Preferências Psicológicas – MBTI
- Certificada em Inteligência Emocional – EQ-i 2.0 e EQ 360.



Tereza Cristina B. P.  
Consultora em RH  
Telefone: 92 981504119