

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.”

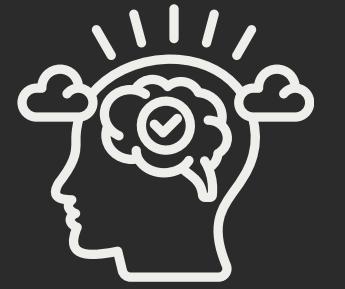
→ Comunicação é uma ponte, não um muro.

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

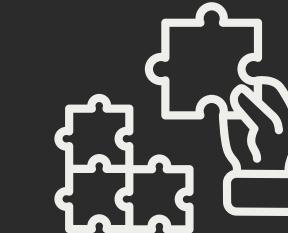
O PGD E O PAPEL DA COMUNICAÇÃO



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
corresponabilizar-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