



## “12ª Semana de Tecnologia Metro ferroviária” - Fórum Técnico”

### **Tema**

Programa de Desenvolvimento de Habilidades de Comunicação da Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô

### **Objetivo**

Enfatizar a importância de investimentos contínuos ao aprimoramento e aperfeiçoamento das habilidades de comunicação dos colaboradores, por meio de ações de aprendizagem planejadas e atreladas ao alcance das metas de resultados organizacionais.

### **Relevância**

O domínio das habilidades sociais é uma qualidade cada vez mais exigida no meio corporativo, na medida em que são crescentes as necessidades de comunicação de todos os setores de uma empresa com os seus mais diversos públicos. Esse domínio pressupõe não apenas o bom emprego da língua nativa na produção escrita diária, como também a expressão de idéias e o estabelecimento de relações interpessoais saudáveis.

Todas essas habilidades mostram-se fatores competitivos fundamentais e decisivos no futuro da carreira profissional, além do que, se mal desenvolvidas, arranham a imagem da organização frente a seus clientes, parceiros e fornecedores, comprometendo os resultados.

Recente pesquisa realizada pela norte-americana National Commission on Writing, com 53 grandes empresas, mostrou que um terço dos funcionários ofende o idioma nativo em seus e-mails. Uma das conclusões do estudo indicou que metade das empresas leva em consideração a habilidade escrita na contratação de um candidato. Pessoas que não se comunicam claramente, registra o levantamento, dificilmente serão considerados para promoções. (revista Melhor – ano 14 - nº 220).

Não temos conhecimento de experiências semelhantes de investimentos corporativos em habilidades de comunicação no setor metroferroviário. Colocamos o conteúdo do Programa desenvolvido na Companhia do Metrô de São Paulo à disposição de toda comunidade do setor, por entendê-lo importante para toda organização.



## Descrição

O Programa Corporativo de Desenvolvimento de Habilidades de Comunicação desenvolvido pela Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô, foi reelaborado em 2005 e mantendo o objetivo inicial de fazer um *up grade* de qualidade nas habilidades de comunicação instaladas, por meio de ações de aprendizagem, com base nas seguintes premissas:

- A comunicação corporativa deve estar a serviço dos resultados organizacionais;
- As ações de aprendizagem em comunicação devem ser planejadas e conduzidas para o desenvolvimento de habilidades nas três formas de expressão - oral, escrita e relacional.

Com base nessas premissas, para cada uma das três formas de expressão são implementadas ações de aprendizagem específicas ou corporativas. Até o momento são os seguintes projetos em andamento:

### COMUNICAÇÃO ESCRITA

- Curso Comunicação sem Mistérios: saiba como e escreva bem, que utiliza-se de metodologia presencial, num total 40hs/aula, distribuídas em 13 encontros de três horas cada (dois encontros semanais), com, no máximo, 15 treinandos por turma.

A modelagem instrucional adotada é participativa, e os conteúdos são introduzidos de maneira gradual, de forma a considerar a potencialidade dos treinandos e suas necessidades específicas na elaboração de textos como cartas, memorandos, relatórios, especificações técnicas, etc.

- Projeto Dicas Gramaticais Online, que visa estimular o uso correto da língua portuguesa por meio da divulgação quinzenal de dicas gramaticais, ilustradas por empregados voluntários.

A divulgação é feita nas mídias disponíveis - jornal mural e intranet, e um banco de dados com as dicas já publicadas fica à disposição para consulta posterior dos empregados.

- Projeto Eu Recomendo, que consiste na divulgação mensal de entrevistas com empregados que recomendam a leitura de livros da literatura nacional ou estrangeira, e tem por objetivo estimular o hábito da leitura como requisito fundamental ao ato de escrever bem.

- Dicionário da Língua Portuguesa: trata-se de exemplar eletrônico, disponível na intranet



corporativa, com acesso irrestrito a todos os empregados da Cia

### COMUNICAÇÃO VERBAL

- Curso Solte o Verbo nas Apresentações em Público, com carga horária de 16hs, que tem por objetivo desenvolver as habilidades de expressão verbal para a condução de apresentações com eficácia e desenvoltura.

### COMUNICAÇÃO RELACIONAL

- Curso A Arte de Relacionar-se, com carga horária de 16hs, visa o desenvolvimento de habilidades que fortaleçam a comunicação interpessoal, transformando-as em relações saudáveis e que promovam o equilíbrio emocional.

- Projeto Dicas para Reuniões Produtivas: consiste em um recurso de suporte ao desempenho composto por posters fixados em todas as salas de reuniões da Cia., com dicas que ensinam e estimulam as habilidades indispensáveis em todas as fases de uma reunião.

- Projeto Língua Brasileira de Sinais: trata-se de Oficinas em Libras que preparam os empregados que atuam na linha de frente das estações e edifícios administrativos, para o atendimento ao usuário surdo.

### **PROJETOS EM GESTAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO**

COMUNICAÇÃO ESCRITA	COMUNICAÇÃO VERBAL	COMUNICAÇÃO RELACIONAL
Dicas para Produção Escrita	Dicas para Apresentações Eficazes	Curso Reuniões Produtivas
Saraus Literários	Media Training	
Troca de livros entre empregados		

### **AUTORIA**

. Valéria Cabral - jornalista e relações públicas, experiência nas áreas de RH e Marketing.

. Bellangela Paulucci Gomes Marcon – pedagoga; 18 anos de experiência em T&D. Coordena a área de Projetos Corporativos de T&D do Metrô de São Paulo.

. Neusi F. Alveno Vieira – psicóloga, 21 anos de experiência em RH; 19 anos em T&D.