



METRÔ



AEAMESP



PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES DE COMUNICAÇÃO

Metrô/SP

*Valéria Cabral
Bellangela P. Gomes Marcon
Neusi F. Alveno Vieira*



METRÔ



Cenário de Mudanças

Necessidade crescente de comunicação, em todos os setores da organização, com os mais diversos públicos.

- Mudanças na linguagem a cada cinco anos.
- Utilização acelerada da comunicação eletrônica.
- Domínio de competências sociais cada vez mais valorizadas no meio corporativo.





METRÔ



AEAMESP



Para uma empresa, a comunicação é fonte de referência, pois passa a seus diversos públicos uma imagem, que pode ser positiva ou negativa. Demonstra, ainda, a atitude com que se relaciona com tais públicos. No caso da comunicação escrita, essa verdade adquire contornos muito mais dramáticos. Isso porque a palavra escrita fica registrada, como um testemunho inequívoco tanto daquilo que se quis dizer quanto do mal entendido que não se esperava.”

Prof. Edison Rosa



METRÔ



Premissas do Programa

Ações e ferramentas de aprendizagem integradas.

- Estratégias para estimular hábitos e o fortalecimento das competências instaladas.
- Abrangência corporativa.
- Desenvolver habilidades nas três formas de expressão humana: escrita, verbal e relacional.





METRÔ



Objetivos do Programa

Desenvolver competências para:

- ✓ O bom emprego da língua portuguesa.
- ✓ A expressão de idéias.
- ✓ O estabelecimento de relações saudáveis.
- ✓ A redação e a conversação em idiomas estrangeiros.





METRÔ



COMUNICAÇÃO ESCRITA

Curso "Comunicação sem Mistérios: saiba como e escreva bem".



Dicas Gramaticais *Online*.



Eu Recomendo.



Dicionário Eletrônico.



Manual de Redação e Estilo.





METRÔ



Curso "Comunicação sem Mistérios: saiba como e escreva bem"

- ❖ Foco na produção de textos empresariais e na revisão gramatical.
- ❖ 40h – 13 encontros.
- ❖ Metodologia participativa e baseada na produção do grupo.
- ❖ Conta com *help desk*.





METRÔ



AEAMESP



Dicas Gramaticais *Online*

- ❖ *Job aids* que visa estimular o uso correto da língua portuguesa.
- ❖ Dicas ilustradas por empregados voluntários.
- ❖ Divulgação quinzenal.

Dicas Gramaticais “Online”



GRAFA-SE **POR QUE**

- No início e no meio de frases interrogativas, quando estiverem subentendidas as palavras “razão” e “motivo”.
Por que não me olhas?
E ela, por que não me olha ?
- Quando for substituível por “pelo qual”, “pela qual”, “pelos quais”, “pelas quais”.
As dificuldades por que passei para te conquistar foram muitas (as dificuldades pelas quais passei).



GRAFA-SE **POR QUÊ**

- Quando a expressão for utilizada no final das frases.
Ela não me olha por quê?



GRAFA-SE **PORQUÊ**

- Quando a palavra estiver substantivada (antecedida de artigo)



GRAFA-SE **PORQUE**

- Quando equivale a “pois”, “porquanto”, “uma vez que”, “pelo fato” ou “motivo de que”.
Ela me ama porque me conheceu melhor.
Cheguei cedo porque queria vê-la.
Ela cancelou o encontro porque não estava bem de saúde.



2007

13ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROLOGIA

Associação Brasileira de Metrologia



Artistas de Plantão

www.metroweb.com.br



Programa de Desenvolvimento de Habilidades de Comunicação



Participem da criação das ilustrações do 2º Lote de Dicas Gramaticais “Online”

Se você gosta de desenhar, poderá criar, com seu próprio estilo, as ilustrações das novas dicas na forma tradicional (lápiz, tintas, canetas, régua, etc.) ou por meio eletrônico (computador).

As ilustrações, que terão os nomes de seus autores divulgados, têm a finalidade de exemplificar e concretizar o conceito de cada dica, auxiliando seu entendimento.

INSCRIÇÕES ABERTAS
de 22/02 a 13/03/2007

Escolha um dos canais e inscreva-se:

1. Metroweb - Acesse na página inicial a ficha de inscrição na chamada "Artistas de Plantão".
2. E-mail - Envie um e-mail para dicasgramaticais@metroweb.sp.gov.br e forneça seu registro, nome completo, gerência/departamento/coordenação, supervisão, local de trabalho e telefone para contato.
3. Telefone - Ligue no 3291-3854 - RHD/CHP - CIDADE II.



METRÔ



AEAMESP



Eu Recomendo

- Estímulo ao hábito da leitura, para o ato de escrever bem.
- Indicação de livros, feita por empregados.
- Divulgação quinzenal.



Projeto "EU RECOMENDO"

ESTÍMULO AO HÁBITO DA LEITURA
PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMUNICAÇÃO ESCRITA

"Dom Quixote" de Cervantes é um dos grandes clássicos da literatura mundial

Participante do Projeto "Eu Recomendo" de novembro, o funcionário Roberto de Lacerda indicou a obra-prima do espanhol Miguel de Cervantes.



Admirador da língua e da literatura, Roberto de Lacerda, que atua como agente de estação do Metrô já há 15 anos, é jornalista autodidata. Sua rotina se divide em atender os usuários da Estação Tiradentes e, fora deste expediente, redigir as matérias da revista "Profissão Beleza", publicação especializada para profissionais desse segmento, da qual é redator-chefe.

Natural de São Paulo, foi na infância que começou a cultivar o hábito da leitura. "Minha família tinha um sítio em Minas Gerais, eu fiquei lá durante um ano. Eu, meu pai e meu avô liamos muito, vários clássicos", relembra Lacerda. A herança cultural produziu um bom fruto, o livro "Impressões e Expressões", que infelizmente Lacerda ainda não conseguiu publicar.

Por que você escolheu esse título como indicação para o "Eu Recomendo" ?

(Lacerda) "O livro tem expressões da Idade Média, não é como as publicações de hoje, *prêt-à-porter*, prontas para você consumir. Essa não é uma coisa *an passant*, é para você apreciar. É o primeiro clássico a ser indicado no projeto. Um livro lúdico, que mostra o sonhar com efeito."

O que você destacaria na obra?

(Lacerda) "A habilidade que Cervantes tinha em representar o bem e o mal com a mesma intensidade. Há equilíbrio quando ele descreve a bondade e a maldade. Cervantes era um homem com uma mente turbulenta. Quando ele foi preso pela segunda vez, teve a idéia de construir o personagem 'Dom Quixote', que na obra representa o sonho e Sancho Pança a realidade."

"Dom Quixote"

Era uma vez um nobre que de tanto ler livros de cavalaria endoidou. É assim que Miguel de Cervantes conduz a narrativa de um dos maiores clássicos da literatura mundial.

Com a finalidade de ironizar as novelas medievais, Cervantes transformou o fidalgo Alonso Quijano em "Dom Quixote de la Mancha", cavaleiro regido pelos ideais de amor, paz e justiça, que renegou sua vida de regalias para percorrer o mundo em defesa de seus valores pessoais. O herói não está sozinho em sua jornada: seu fiel escudeiro Sancho Pança, um tanto mais realista, o acompanha nas incursões pela Espanha.

OS INTERESSADOS EM INDICAR UM LIVRO PARA O "PROJETO EU RECOMENDO" DEVEM ENTRAR EM CONTATO COM A GRH/RHD, NO TEL.: 3291-3854, OU E-MAIL: cbzanatta@metrosp.com.br

Matéria (texto e foto) produzida pela jornalista Roberta Neves, do Departamento de Imprensa - DIM



2007

13ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA

EXPOSIÇÃO

13ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA



METRÔ



AEAMESP



Dicionário Eletrônico

- ⚙ Ferramenta de suporte ao desempenho.
- ⚙ Dicionário em seis idiomas, disponível a todos os empregados na *intranet*.
- ⚙ Permite até 20 acessos simultâneos.

DICMAXI Michaelis Intranet - Dicionário Eletrônico 6 Idiomas

Interface Dicionário Consultar Ajuda



Dicionários: Português-Português

Verbetes: OK

mu.ni.ca.ção

communicatione) **1** Ação, efeito ou meio de comunicar. **2** Aviso, informação; participação; emissão de uma ordem ou reclamação. **3 Mec** Transmissão. **4** Relação, correspondência fácil; trato, modo de. **5 Social** Processo pelo qual idéias e sentimentos se transmitem de indivíduo para indivíduo, sendo possível a interação social. **6 Mil** Meios para conservar as relações entre diversos exércitos ou divisões de exército que operam conjuntamente. **7** Lugar por onde se passa de um ponto para outro. **8 Ret** Retorica que consiste em o orador tomar o auditório por árbitro da causa que defende, mostrando-se disposto a conformar-se com o que venha a ser decidido. **9** Figura pela qual o advogado, objetivando provar a improcedência de uma imputação, mostra que, de acordo com os argumentos do acusador, diversas pessoas e até ele próprio estariam incurso nela. *C. assíncrona, Inform:* transmissão de dados entre dispositivos que não é sincronizada com um relógio, mas sim efetuada quando os dados estão prontos. *C. de dados seriais, Inform: V transmissão de dados seriais.* *C. dos santos:* participação dos méritos das obras dos justos e santos; comunhão dos santos. *Dar comunicação para:* dar acesso a; proporcionar uma passagem para.

- comunicação
- comunicacional
- comunicado
- comunicador
- comunicante
- comunicar
- comunicatividade
- comunicativo
- comunicável
- comunicologia
- comunicólogo
- comunidade
- comunismo
- comuníssimo
- comunista
- comunitário
- comunização
- comunizante
- comunizar
- comutabilidade
- comutação
- comutador
- comutar
- comutatividade
- comutativo
- comutatriz
- comutável
- con-

2007
 AEM/MSB
 13ª Edição
 METROFERROVIÁRIA
 Engenharia de Software



METRÔ



Manual de Redação e Estilo

Visa definir um padrão de linguagem

- corporativo e o tratamento homogêneo da língua portuguesa.
- Orientado para uma produção escrita mais atraente, objetiva e moderna.





METRÔ



COMUNICAÇÃO VERBAL

Curso Solte o Verbo nas Apresentações em Público

- ✓ Treinamento presencial, de 16h
- ✓ Desenvolve habilidades de expressão verbal e corporal.

➤ **Media Training**

- ✓ *Workshop* com fontes de informação para desenvolver habilidades de relacionamento com a mídia externa.



AEAMESP





METRÔ



COMUNICAÇÃO RELACIONAL

Curso A Arte de Relacionar-se

- ✓ Treinamento presencial, de 16h
- ✓ Visa o fortalecimento da comunicação interpessoal para relações saudáveis.

■ Dicas de Reuniões Produtivas

- ✓ Suporte ao desempenho.
- ✓ *Posters* que ensinam técnicas de condução em todas as fases de uma reunião.



Dicas para REUNIÕES PRODUTIVAS

As modernas práticas de gestão fazem com que, em todos os níveis da organização, as pessoas se reúnam com maior frequência, seja para informar, compartilhar experiências ou decidir.

Reuniões produtivas podem evitar o estresse e o desperdício de tempo dos envolvidos.

APROVEITE ESTAS DICAS PARA QUE SUAS REUNIÕES SEJAM CADA VEZ MELHORES.



DURANTE O ENCONTRO

- Respeite os horários estipulados.
- Logo no início do encontro, esclareça as expectativas em relação ao comportamento de todos.
- Siga a agenda e administre o tempo previsto para cada item da pauta. Lembre-se: após 90min há uma acentuada queda no nível de atenção e participação.
- Sinalize aos participantes o que é importante naquele momento. A perda de foco gera desmotivação e prolongamento desnecessário da reunião.
- Recapitule pontos importantes já definidos, antes de iniciar um novo tópico.
- Crie um ambiente propício: encoraje os participantes a contribuir ativamente. Não aceite críticas às pessoas e sim às idéias. Valorize o positivo para que uma boa idéia não seja rejeitada.

- **Lidere o grupo:** conduza a pauta de modo a criar um clima de consenso. Desavenças pessoais, interesses próprios e perda de foco merecem sua imediata intervenção.
- **Gerencie as diferenças:** diferentes pontos de vista são importantes. Incentive a exposição de idéias para gerar soluções criativas
- **Delegue tarefas:** toda vez que uma decisão for tomada, nomeie o(s) responsável(is) pelas próximas ações. Estabeleça prazos e prioridades.
- **Ao final, faça uma avaliação do encontro e peça sugestões para melhorar o processo em reuniões futuras.**
- **Registre o que foi decidido (ata de reunião), com a ciência de todos os participantes.**

APÓS O ENCONTRO

- **Envie a ata a todos os participantes.**
- **Faça "follow up" das ações definidas no encontro.**

CONDUTOR DE REUNIÕES - Comportamentos e Atitudes Esperados

- Aceitar com tranquilidade as opiniões diferentes. Elas irão enriquecer o encontro e gerar soluções compartilhadas.
- Evitar discutir conflitos pessoais com algum participante durante o encontro.
- Ouvir primeiro e falar depois; ouvir mais e falar menos; procurar primeiro compreender uma idéia, antes de refutá-la. Muito mais importante do que QUEM está certo, é o QUE está certo.
- Expressar pontos de vista considerando os direitos e os pontos de vista dos outros. Isso promove o respeito e a colaboração de todos.

- Não interromper e falar do outro.
- Encorajar o pensamento criativo dos participantes.
- Elegiar em público, criticar construtivamente em particular.
- Ser imparcial.
- Buscar uma solução que satisfaça todos os envolvidos.
- Não usar a posição hierárquica na organização para impor suas idéias e decisões.
- Usar argumentos convincentes.



2007
AEAMESP
13ª SEMANA DE EDUCAÇÃO METROFERROVIÁRIA
Metropolitano de São Paulo - Engenharia de Transportes

ANTES DO ENCONTRO

- **Defina exatamente o propósito da reunião:** quais resultados que deseja atingir.
- **Compartilhe com clareza os objetivos do encontro:** dados, informações ou sugestões, gerar esclarecer dúvidas, decidir sobre um assunto, etc.
- **Convoque as pessoas certas partindo das seguintes perguntas:** quais informações deverão ser coletadas? Quem as têm e decide sobre elas? Quem mais precisará aderir ao assunto?, etc.
- **Faça a agenda da reunião (data, horário, local, pauta e participantes) e envie a todos, com antecedência mínima de cinco dias.**
- **Providencie espaço e infra-estrutura adequados ao encontro.**



METRÔ



COMUNICAÇÃO EM OUTROS IDIOMAS

Oficina de Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS

- ✓ Treinamento presencial de 20h
- ✓ Prepara empregados operativos para o atendimento ao usuário surdo.

Curso de idiomas estrangeiros

- ✓ Treinamento presencial.
- ✓ Formato e carga horária de acordo com a proficiência do empregado.





METRÔ



NÚMEROS DO PROGRAMA

CURSOS

- ✓ 1.327 empregados treinados;
- ✓ 115.402 hxx.

JOB AIDS

- ✓ 46 dicas gramaticais divulgadas;
- ✓ 19 livros recomendados;
- ✓ 67 posters afixados.





Programa de Desenvolvimento de Habilidades de Comunicação



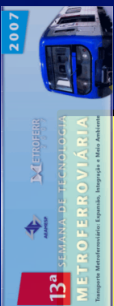
METRÔ



Programa de Desenvolvimento
de Habilidades de Comunicação



AEAMESP



COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO



METRÔ

Neusi F. Alveno Vieira

E-mail: nvieira@metrosp.com.br



METRÔ



NOVOS PROJETOS

Comunicação Escrita

Dicas para produção de textos empresariais.

- ✓ Saraus literários.

Comunicação Verbal

- ✓ Dicas para apresentações eficazes.

Idiomas

- ✓ Atendimento simulado em LIBRAS.
- ✓ Imersões em inglês.
- ✓ Idiomas instrumental.

