

EDITAL DE INSCRIÇÃO (RESUMO EXPANDIDO) - PROGRAMA DE PÓS
GRADUAÇÃO STRICTO SENSU COMUNICAÇÃO

**A COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO SERVIÇO PÚBLICO MUNICIPAL: A
EXPERIÊNCIA DA OFICINA "VOCÊ ME OUVI?" DE DIADEMA**

Glauciane Mont Serrate De Oliveira Silva (glaucianemontserrate@gmail.com)

A comunicação pública desempenha papel fundamental no fortalecimento de ambientes organizacionais saudáveis e respeitosos, incluindo o serviço público municipal, onde a convivência cotidiana pode revelar desafios relacionados ao diálogo e à escuta entre servidores. Este trabalho tem como objetivo refletir sobre a experiência da oficina “Você Me Ouve?”, realizada com servidores membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPA+A), da Secretaria de Educação de Diadema/SP, iniciativa desenvolvida pela direção da (CIPA+A) em parceria com o Serviço Social do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), voltada para a promoção da saúde do trabalhador e o fortalecimento de uma cultura de escuta, acolhimento e respeito no ambiente escolar. Os recursos teórico-metodológicos utilizados foram os conceitos de comunicação pública (Duarte, 2007; Peruzzo, 2009), comunicação organizacional (Kunsch, 2012; Escudero, 2022) e psicodinâmica do trabalho (Dejour, 2005), além de revisão de literatura. De abordagem qualitativa, utilizou-se a técnica da pesquisa-ação (Thiollent, 2011). A oficina, realizada em 08 de maio de 2025, totalizando três horas, foi concebida para sensibilizar os participantes sobre a importância da comunicação empática e da escuta ativa, fomentando reflexões acerca de atitudes e comportamentos que, muitas vezes de forma não intencional, podem

configurar assédio moral, discriminação ou violência simbólica no cotidiano profissional. Na ocasião, foram utilizados recursos pedagógicos como dinâmicas de grupo, estudos de caso e atividades participativas, propiciando a troca de experiências entre 20 profissionais da educação, incluindo docentes, gestores e agentes de apoio e de serviços gerais . Foi aplicado, ainda, um formulário de avaliação e análise para registros das atividades. Entre os principais resultados, destacamos que ainda que tenham sido mencionadas tensões e situações desconfortáveis presentes na rotina de algumas unidades, o foco da oficina não foi a denúncia, mas sim o acolhimento e a promoção de um espaço sensível de escuta e construção conjunta de soluções. Os participantes destacaram a relevância de iniciativas como esta para ampliar o conhecimento sobre direitos e deveres no ambiente de trabalho e para reforçar o papel da CIPA+A como elo de apoio e orientação. Além disso, observamos que as práticas comunicacionais mais horizontais e humanizadas contribuem significativamente para o alinhamento institucional e o fortalecimento das políticas públicas voltadas à saúde e ao bem-estar dos servidores. Dessa forma, a comunicação pública, entendida como prática transversal à gestão, possui potencial transformador ao promover ambientes mais respeitosos, inclusivos e comprometidos com a dignidade dos profissionais. Por fim, a continuidade e ampliação de ações formativas intersetoriais, como a oficina “Você Me Ouve?”, são recomendadas para consolidar uma cultura organizacional baseada na empatia, no cuidado e no diálogo constante entre gestores e servidores.

.

REFERÊNCIAS

BOURDIEU, Pierre. A dominação masculina. 3. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1998.

DEJOURS, Christophe. A banalização da injustiça social. 5. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

DUARTE, Jorge. Assessoria de imprensa e relacionamento com a mídia: teoria e técnica. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ESCUDERO, Camila. Comunicação organizacional e justiça no trabalho: escuta ativa, ética e bem-estar. In: ESCUDERO, Camila; CORRÊA, Ana Paula

(orgs.). Comunicação, trabalho e justiça: práticas e reflexões sobre o mundo do trabalho. São Bernardo do Campo: UMESP, 2022. p. 47-66.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Planejamento de relações públicas na comunicação integrada. 5. ed. São Paulo: Summus, 2012.

LEYMANN, Heinz. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, v. 5, n. 2, p. 165–184, 1996.

MOURA, Lúcia. A comunicação organizacional e sua relevância para ambientes de trabalho mais saudáveis. In: *Simpósio Brasileiro de Estudos Organizacionais*, 2018, São Paulo. Anais... São Paulo: SBE, 2018. p. 103-120.

PERUZZO, Celina Albano. Comunicação nos movimentos sociais. Petrópolis: Vozes, 2009.

SILVA, Maria João. Assédio moral e sua relação com a saúde mental no serviço público: uma análise das práticas comunicacionais no ambiente de trabalho. 2023. Tese (Doutorado em Comunicação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2023.

THIOLLENT, M. J. M. Metodologia de Pesquisa-Ação. São Paulo: Cortez, 2011.

ZIMMERMANN, Martin. Violência simbólica nas organizações: uma análise crítica da comunicação institucional. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 2017

Palavras-chave: comunicação pública; cultura organizacional; escuta ativa; saúde do trabalhador; cipa+a.