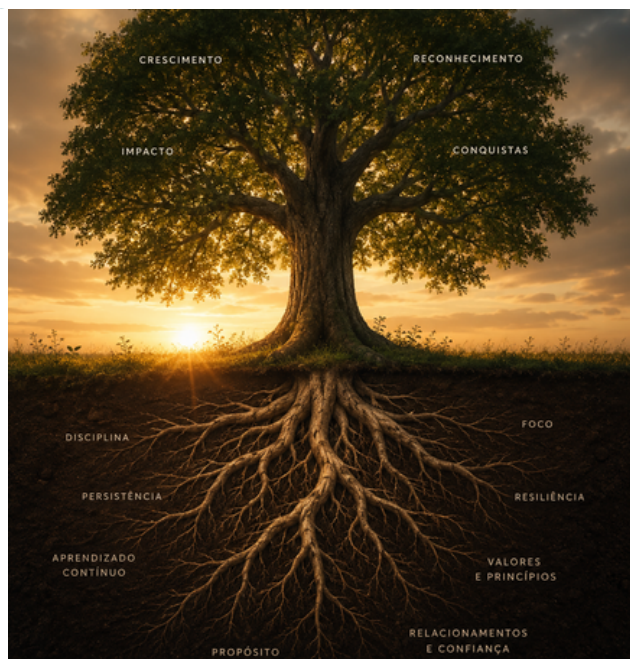


DESENVOLVER

Sempre uma reflexão autoral sobre desenvolvimento



Confiança e Engajamento: o elo invisível que sustenta resultados.

Vivemos um tempo em que informação não falta, processos estão cada vez mais estruturados e a tecnologia avança rapidamente. Ainda assim, um desafio persiste nas organizações, especialmente na saúde.

por Weny Jacinto

Por que, mesmo com tudo isso, nem sempre conseguimos engajar pessoas?

A resposta pode estar em algo menos visível, mas profundamente determinante: **a confiança**.

Confiança não se impõe. Se constrói.

Confiança não nasce de discursos institucionais, normas ou hierarquias. Ela emerge da experiência cotidiana. Está presente quando:

A liderança é coerente entre o que fala e o que faz.

Há espaço seguro para diálogo.

Erros são tratados como aprendizado, não como punição.

As pessoas sentem que são ouvidas, e não apenas informadas.

Sem confiança, qualquer estratégia vira obrigação. Com confiança, o trabalho ganha significado.



Engajamento não é adesão. É vínculo.

Muitas vezes confundimos engajamento com cumprimento de tarefas.

Mas pessoas engajadas não fazem apenas o que precisa ser feito — elas querem fazer parte.

O engajamento verdadeiro aparece quando:

Há clareza de propósito.

O indivíduo entende seu papel no todo.

Existe reconhecimento (não apenas formal, mas humano).

O ambiente favorece pertencimento.

Engajamento não se cobra, **se desperta**.

O que conecta confiança e engajamento?

A relação entre os dois é direta: **A confiança é o solo. O engajamento é o fruto.**

SEM CONFIANÇA

Há medo
Há silêncio
Há distanciamento

COM CONFIANÇA

Há participação
Há colaboração
Há compromisso genuíno

E isso impacta tudo — do clima organizacional à qualidade do serviço prestado.

Na saúde, isso é ainda mais crítico.

Estamos falando de um ambiente em que decisões impactam vidas, o trabalho exige cooperação constante e o erro precisa ser reduzido ao mínimo possível.

Sem confiança a comunicação falha, as informações não circulam corretamente e os profissionais se protegem em vez de colaborar.



Sem engajamento, os protocolos passam a ser seguidos de forma mecânica, o cuidado perde qualidade e isso é percebido pelo paciente.

Por outro lado, quando confiança e engajamento estão presentes, as equipes se fortalecem, o cuidado se torna mais seguro e humanizado e os resultados aparecem de forma consistente.

Como gerar confiança e engajamento na prática?

Escute de verdade. Mais do que responder, busque compreender. A escuta é o primeiro passo da confiança.

Seja coerente.

Alinhe o que você fala com o que você faz.
A consistência constrói credibilidade.

Dê espaço para participação.

Inclua as pessoas nas decisões que as impactam. Engajamento nasce do pertencimento.

Esteja presente.

Olho no olho, atenção e disponibilidade fazem diferença. Presença gera segurança.

Simplifique a comunicação.

Fale de forma clara, acessível e direta.
Ser entendido é mais importante do que ser técnico.

Reconheça atitudes.

Valorize comportamentos positivos no dia a dia. O reconhecimento fortalece vínculos.

Cuide do ambiente.

Ambientes seguros incentivam fala, troca e colaboração. Sem segurança, não há confiança.

Use a tecnologia com equilíbrio.

Apoie-se nos dados, mas não perca o olhar humano. Cuidar é, antes de tudo, construir relações.

Confiança se constrói na rotina.

Engajamento aparece como consequência.



REFLETIR

Inspiração para vivenciar

Se a confiança desperta o engajamento e o engajamento sustenta os resultados, resta-nos o convite: estamos apenas gerindo processos ou estamos, de fato, cultivando relações?

Processos entregam tarefas. Relações entregam resultados.



No fim, organizações não se movem por sistemas, normas ou tecnologias.

Elas se movem por pessoas.

E pessoas só se engajam onde existe confiança.



CONECTAR

Histórias, ideias e reflexões que ampliam o olhar sobre confiança e engajamento

Às vezes tudo muda em um detalhe

Um paciente que chega com dúvidas e inseguranças, busca compreender o que está acontecendo e necessita de acolhimento diante da situação que enfrenta.

Recebe informações, mas não se sente realmente compreendido.

Até que alguém para, escuta, explica com calma.



E, naquele momento, algo muda.

A confiança nasce.

E o que antes era medo, vira participação.

É aí que o engajamento começa.

“As pessoas podem esquecer o que foi dito, mas não esquecem como se sentiram.”

Frase atribuída a Maya Angelou.

Livros



Mostra que **a base de equipes de alta performance é a confiança.**

Sem confiança → medo de conflito → falta de engajamento.

Clique aqui para saber mais: <https://sextante.com.br/livros/os-5-desafios-das-equipes/>



Mostra como empatia e autoconsciência **impactam engajamento.**

Para saber mais clique [aqui](#)

Podcasts



Cultura de Confiança para ter Times Engajados
Mereo Talks #53

Acesse:

<https://open.spotify.com/episode/3YFFh7phCvp45fGaY2FzmHcl>

Trilha de Conhecimento



Esta trilha de conhecimento convida o participante a refletir sobre a importância do diálogo e da escuta ativa.

<https://educa.saude.gov.br/course/view.php?id=191>

[Edições anteriores](#)



[Sugestões](#)



Autor

Weny Jacinto da Silva Landi Marçal

Design Gráfico
Angélica Abadia

Produção e Revisão
Equipe GEDP

E-mail: gedp.escoladesaude@goias.gov.br