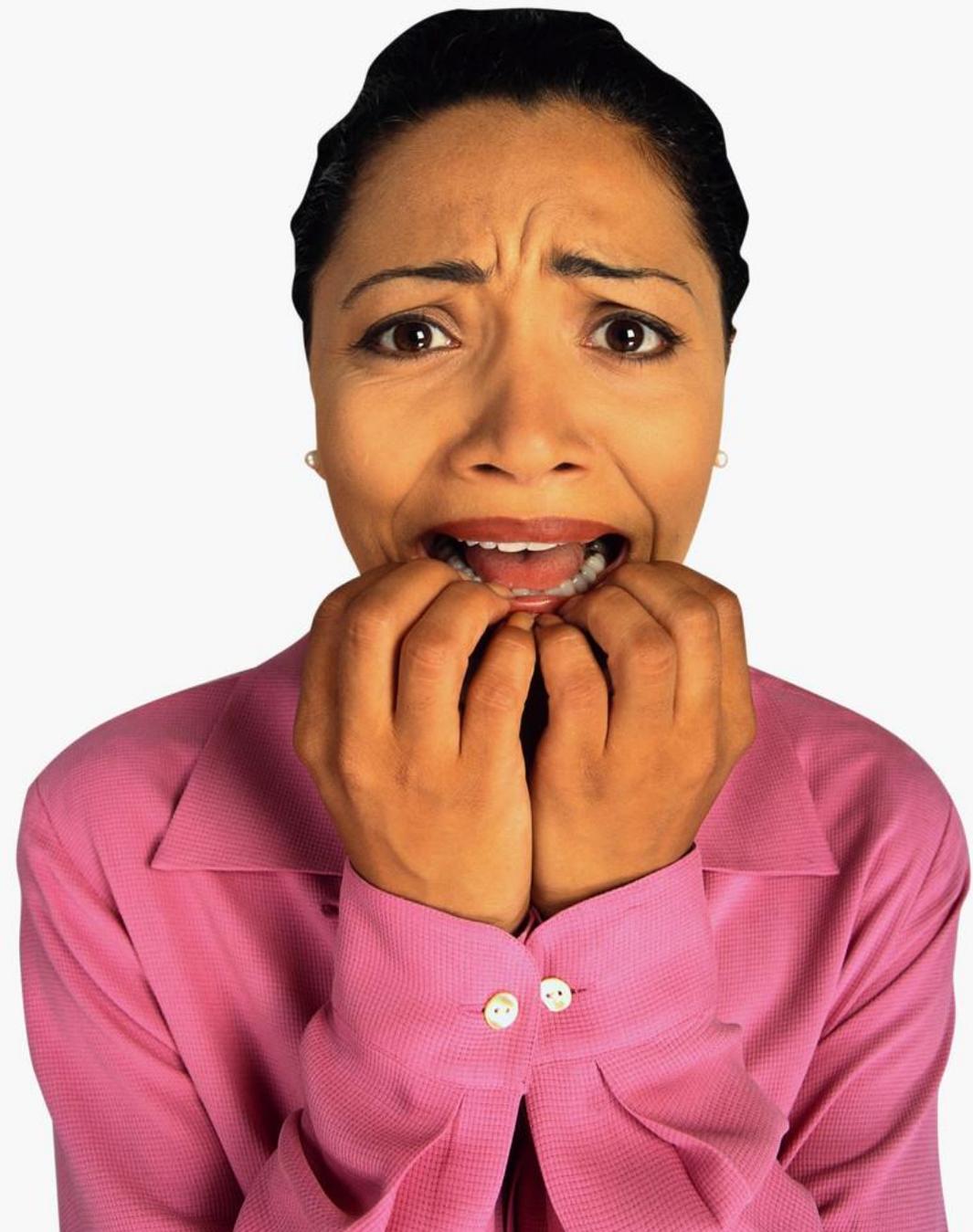


AVALIAÇÃO 2013

“Processos, pessoas e resultados”

**Como a grande maioria
das pessoas se sente
diante de uma
avaliação...**



MEDO



**EU TENHO
MEDO!!!**

“Avaliar pressupõe examinar o resultado do trabalho realizado pelas pessoas, para saber se estas estão desempenhando suas atividades de acordo com o esperado”

(Beatriz Maria Braga - FGV)

“Avaliação é um processo pelo qual é possível entender o papel de cada membro da equipe, suas dificuldades, anseios e necessidades. Mas também é através da avaliação que a equipe entende as necessidades, anseios e dificuldades da empresa. Nessa troca de informações e emoções constrói-se um meio termo onde empresa e equipe se ajudam através de mudanças, adaptações e até mesmo novas interações para que todos, de alguma forma, sejam beneficiados”

(Vicky Blog - FGV)

“Avaliar é entender o outro,
entender a si mesmo e entender
a instituição” (Paulo Freire)

pe^{so}as

processos

serviço

conteúdo

peçoas

Equipe de trabalho formada por voluntários, funcionários e colaboradores

processos

serviço

conteúdo

pessoas

Tudo o que a
instituição
oferece,
produz,
mantém ou
comercializa

processos

serviço

conteúdo

pessoas

Toda a parte
operacional
que torna o
serviço
possível.
Rotinas,
execução de
tarefas, mão
de obra.

processos

serviço

conteúdo

pe^{so}as

Técnicas
aplicadas,
conhecimento,
expertise,
aprendizado
intencional em
qualquer área.

processos

serviço

conteúdo

peessoas

Personalidade, caráter, estilo,
história, formação, tradição
profissional e atual situação
pessoal.

peessoas

- Leitura
- Cursos
- Mentoria / terapia / Aconselhamento
- Forte determinação à mudança
 - Transferência / demissão

peessoas

- Rapidez
- Simplificação
- Absorção de novas atividades
 - Excelência
 - Adaptações

processos

- Rotinas de trabalho
 - Operações
- Manutenção de atividades
- Sistemas em funcionamento
 - Ações de atendimento

processos

- Mudanças operacionais
 - Implementações
 - Correções
 - Reestruturação
 - Inovação

processos

- Rapidez
- Eficiência
- Menos erros
- Excelência
- Qualificação para ações maiores

Serviço

O que a instituição realiza como presença no mundo.
Diz respeito a tudo que é realizado como resultado da missão e objetivo da organização.

Serviço

- Melhor atendimento
 - Infraestrutura
 - Conforto
- Cumprimento da missão
- Sentido de propósito para o usuário

Serviço

- satisfação com o serviço
 - Retorno e fidelização
- Expectativa de constante melhoria

“Um dos primeiros sinais de satisfação de um usuário é a expectativa da manutenção da qualidade e a implementação e melhoria do serviço.

Usuários satisfeitos criam a expectativa de que o serviço irá melhorar. Então, devemos aceitar apelos de melhoria como elogios ao nosso trabalho”

(J. N. Dellin - GATEWAY)

Conteúdo

- Técnicas
- Padronizações
- Conhecimentos
 - Manuais
 - Rotinas

Conteúdo

- Atualização de sistemas
 - Contextualização
- Ensino de novas técnicas
- Aprendizado profissional
- Atualização acadêmica

Conteúdo

- Linguagem, forma e ações que geram cumprimento de tarefas com elevado nível de excelência e acerto.

pe^{so}oas

processos

serviço

conteúdo





- Garra
- Força de vontade
 - Esforço
 - Excelência
 - Disposição
 - Anseio
- Satisfação com a equipe
- Visão de longo prazo

pe^{so}as

processos

serviço

conteúdo



- 
- Acomodação
 - Repetição mecânica
 - Mínimo envolvimento
 - Desprezo pelo trabalho
 - Falta de engajamento
 - Sem criatividade
 - Sem espírito de equipe

“Dedicação: essa é a palavra que distingue um profissional que está avançando daquele que está em vias de abandonar a equipe. Não há desculpa para alguém manter-se em uma frente de trabalho sem dedicação. Se não há dedicação não haverá chance de progresso para a pessoa e para a empresa” (Jack Welch)

“Até diante da insatisfação ou do desejo de uma nova oportunidade o profissional com visão de futuro continuará trabalhando com excelência. Excelência é a chave para criar oportunidades. Se não há excelência então não podemos esperar outra coisa senão o fracasso”
(Jack Welch)

QUADRO GERAL DA REALIDADE PROFISSIONAL ECLESIAÍSTICA*

- Salários menores do que o mundo corporativo (com boas exceções)
- Grande confusão entre profissionalismo e amadorismo eclesiástico
- Intervenções de membros
- Falta de plano de carreira
- Interpretação emocional ou espiritualizada do ambiente de trabalho
- Displicência de horários e funções
- Pouca inovação
- Grande reclamação
- Dificuldades de entender a governança
- Acomodação

QUADRO GERAL DA REALIDADE PROFISSIONAL ECLESIAÍSTICA*

- Ambiente de trabalho acolhedor
- Baixo nível de cobrança
- Experiências significativas
- Possibilidade de reconhecimento imediata
- Possibilidade de funções auxiliares
- Liderança quase imediata
- Possibilidade de trabalho secundário
- Não há estresse de metas
- Companheirismo e trabalho em equipe
- Satisfação pessoal maior

Por que você está aqui?

- ▶ Essa resposta é a chave para seu crescimento.
- ▶ Dependendo de suas motivações o ambiente corporativo pode ser uma melhor escolha.
- ▶ Nenhum trabalho feito sem dinamismo e alegria resistirá o tempo todo.
- ▶ O profissionalismo é uma exigência padrão e indispensável.

Visualização de um futuro a curto prazo

- ▶ Maiores expectativas e exigências de qualidade
- ▶ Maior necessidade de interação entre a equipe
- ▶ Maior dinamismo no trabalho
- ▶ Maiores desafios
- ▶ Maior exigência de amor à obra, aos colegas e à carreira

AVALIAÇÃO

- ▶ Possibilidade de rever conceitos
- ▶ Motivação para correção de rotas
- ▶ Incentivo a um trabalho sempre excelente
- ▶ Incentivo ao cuidado pessoal, da equipe e da área
- ▶ Visualização do todo