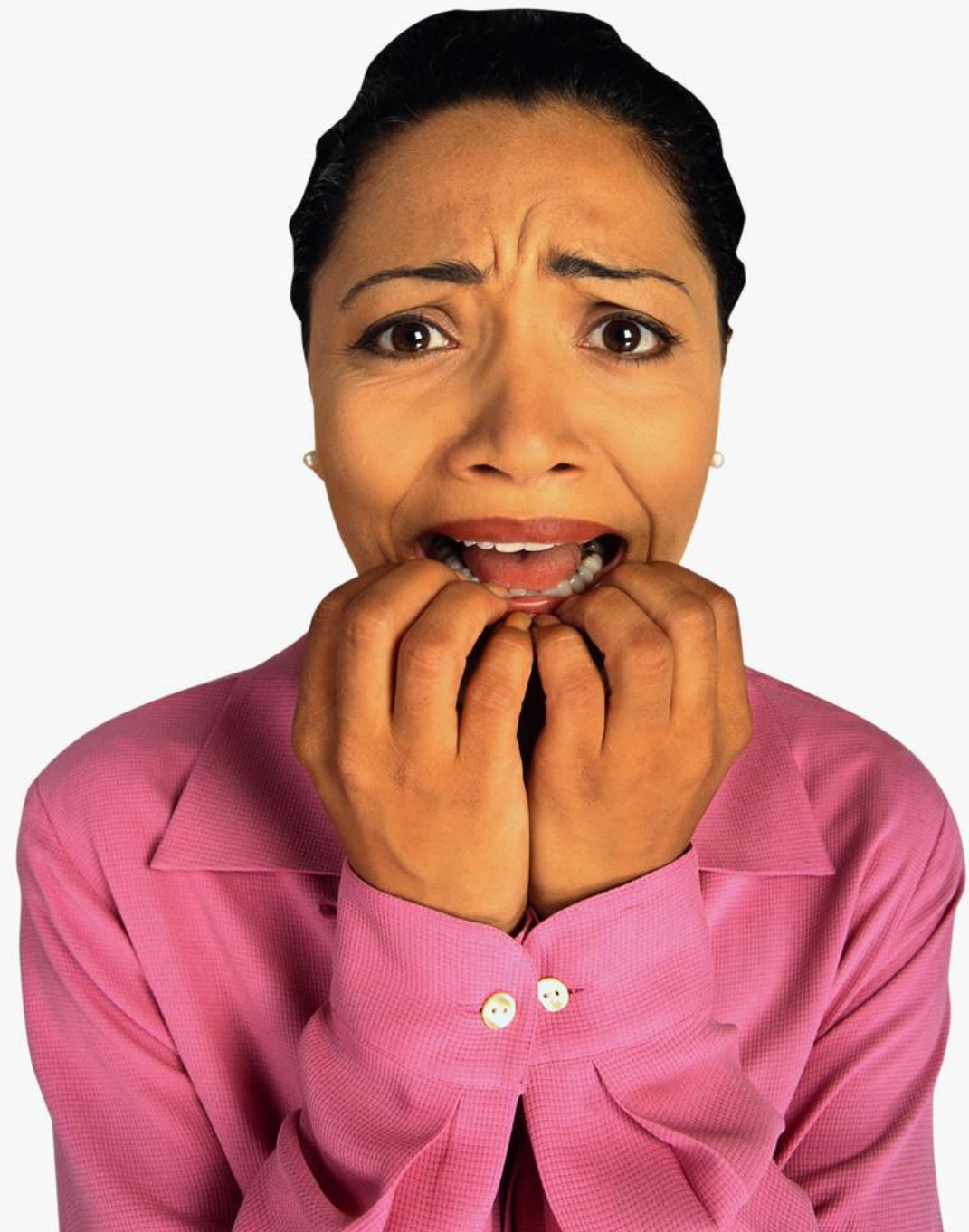


AVALIAÇÃO 2013

“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

pessoas

Equipe de trabalho formada por voluntários, funcionários e colaboradores

processos

serviço

conteúdo

pessoas

processos

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

serviço

conteúdo

pessoas

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

processos

serviço

conteúdo

pessoas

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^ssoas

processos

serviço

conteúdo





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


pe^ssoas

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