

Programa de Desenvolvimento para Administradoras de condomínios



PAPEL DO GESTOR



Antes de Mais Nada...

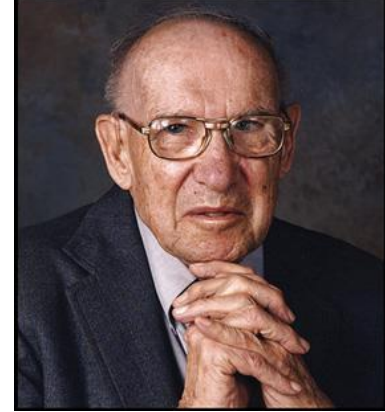
Convite a Reflexão

Por que as Organizações estão mudando?



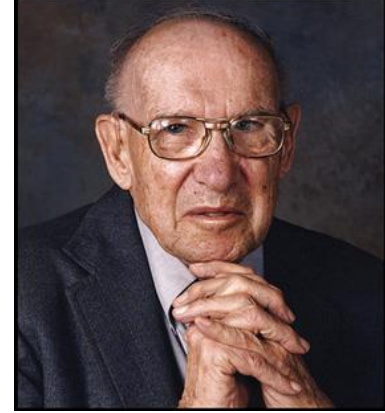
Peter Druker

Arquiguru da Administração no século XX



*“Todas Organizações têm
Objetivos a cumprir”.*

Não existem, portanto,
independentes das finalidades
para os quais foram criadas.



Peter Drucker

“O problema em nossas vidas não é a ausência de saber o que fazer, mas a ausência de fazê-lo”.

“Nenhuma empresa é melhor do que o seu administrador permite”.

“Como gerente você é pago para estar desconfortável. Se você está confortável, é um sinal seguro de que você está fazendo as coisas erradas”.

UMA DEFINIÇÃO DE INSANIDADE

“CONTINUAR FAZENDO O QUE
SEMPRE FIZEMOS E
ESPERAR RESULTADOS
DIFERENTES”

O QUE PRECISAMOS FAZER ENTÃO ?

- Precisamos aprender a mudar.
- Precisamos acreditar no trabalho em equipe.
- Precisamos acreditar que todos nós podemos contribuir na satisfação dos clientes.
- Precisamos acreditar que todos os problemas têm solução.

PRECISAMOS MUDAR NOSSA MANEIRA DE PENSAR E AGIR!

VAMOS ROMPER BARREIRAS ?

- Vamos mandar o mau humor pro LIXO.
- Vamos desconfiar menos de nossos colegas de trabalho.
- Vamos agir com pouco individualismo.
- Vamos impedir que as atividades sejam feitas de “qualquer jeito”.
- Vamos agir sem autoritarismo.
- Vamos controlar nossa irritação e respeitar todas as pessoas.

PRECISAMOS MUDAR NOSSA MANEIRA DE PENSAR E AGIR!

Mudanças...

Estilo Gerencial



O papel do Gestor



- **Interpretar as metas e objetivos** de trabalho com o colaborador.
- **Acompanhar o trabalho do colaborador** visando o seu desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional.
- **Conhecer melhor a atividade de seus colaboradores**, e com isso ter condições de desenvolver cada vez mais sua equipe e melhorar relacionamento.
- **Definir o grau de contribuição de cada colaborador** e o seu potencial para aumentar o resultado do setor
- Identificar os colaboradores que **precisam de desenvolvimento**.

O papel do Gestor



- **Ser facilitador** e alertador
- Construir relação de **confiança e credibilidade**
- Saber **perguntar / ouvir**
- Ajudar o subordinado **a refletir sobre o próprio desenvolvimento e carreira**
- **Indicar fontes de atualização e desenvolvimento:** bibliografia, cursos, etc.
- Sugerir procura de **ajuda de outros profissionais**, se for o caso
- **Compartilhar** experiências

O papel do Gestor



- **Diálogo** sobre a performance e o desenvolvimento
- Instituir pontos de “**checagem**” no decorrer do ano
- Refletir junto com subordinado sobre o que foi aprendido e **atualizar o plano conforme progressos de desenvolvimento** e aspirações
- Facilitar a **discussão das competências** atuais e das necessidades de novas competências.
- Dar **feedback** continuamente
- **Assegurar Desenvolvimento** como um processo contínuo.

Compromissos do Gestor

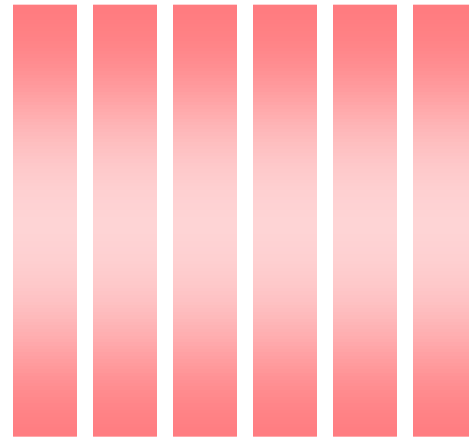
- 1) Manutenção da carteira;
- 2) Rentabilizar o cliente
- 3) Proatividade para evitar reclamações
- 4) Qualidade da assembleia
- 5) Saldo devedor Zero
- 6) Ata no prazo
- 7) Pastas no prazo contratual
- 8) Convenção bem redigida

ENFOQUE ?

- ☑ Alinhamento com os Objetivos da Empresa
- ☑ Determinar os próprios Objetivos
- ☑ Contribuir e compartilhar

Estamos buscando...

- Visão
- Objetivos
- Alinhamento de Objetivos



TODOS, JUNTOS, SEGUINDO OBJETIVOS CLAROS

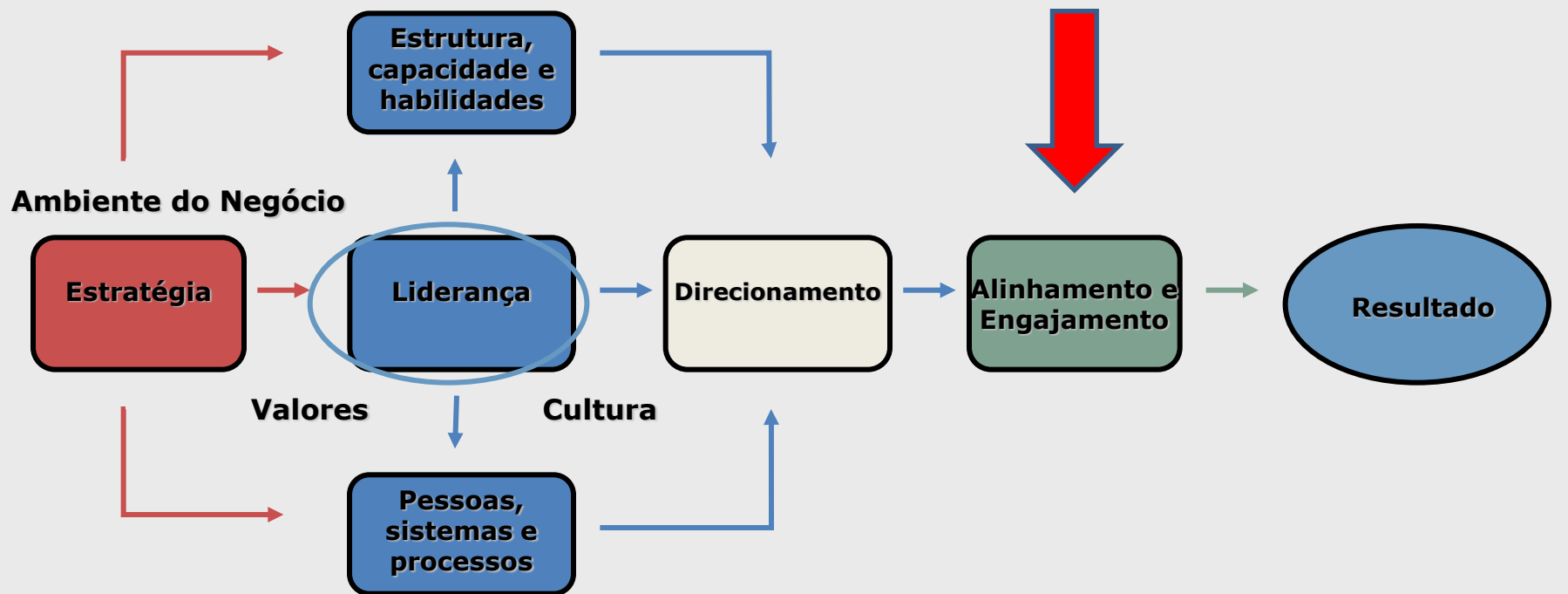
Alinhamento entre as Pessoas e a Organização



**NADA É MAIS IMPORTANTE
PARA ENGAJAR E RETER
PESSOAS DO QUE UMA
LIDERANÇA ENGAJADORA**



LIDERANÇA: Direcionamento, Alinhamento, Engajamento e Resultado



Estabelecendo a Direção...



Organizações engajadas e alinhadas conseguem mudar o ritmo e a direção estratégica sempre que necessário.

VALORES

- Ética
- Transparência
- Responsabilidade
- Respeito
- Cumprimento de prazos e contratos



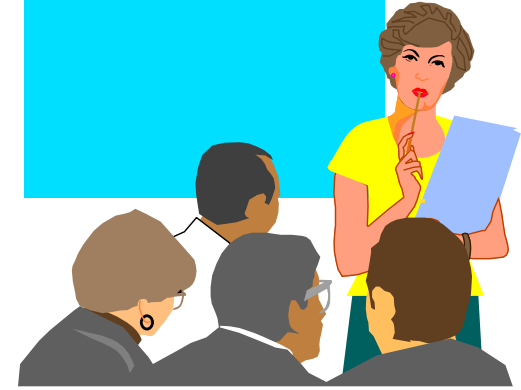
Ética = Juízo referente à conduta humana



- **Ética**, se defini como um “conjunto de **valores que orientam** o comportamento do homem em relação aos outros homens na **sociedade em que vive**, garantindo, o bem-estar social”, ou seja, Ética é a forma que o homem deve se comportar no seu meio social.

Só pra não confundir...

- **Moral** é um conjunto de **normas que regulam** o comportamento do homem em sociedade, e estas normas são adquiridas pela educação, pela tradição e pelo cotidiano.



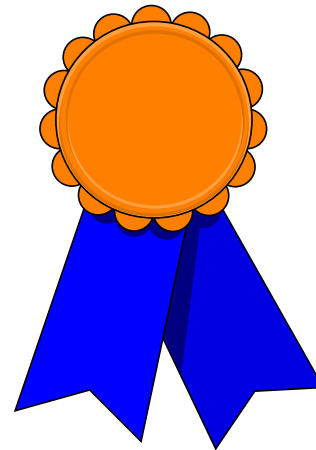
Transparência = A noção de transparência também é utilizada em sentido figurado para fazer alusão à característica de uma pessoa ou organização que não oculta nada (não tem nada a esconder).
Uma pessoa transparente mostra-se tal como é e não tem segredos. Em sentido similar, uma organização transparente é aquela que torna pública as informações sobre sua gestão.



Responsabilidade =
integridade e
profissionalismo de cada
gestor, que lhe facilitará a
aderência aos requisitos
legais e padrões éticos da
HABITA.

Respeito =

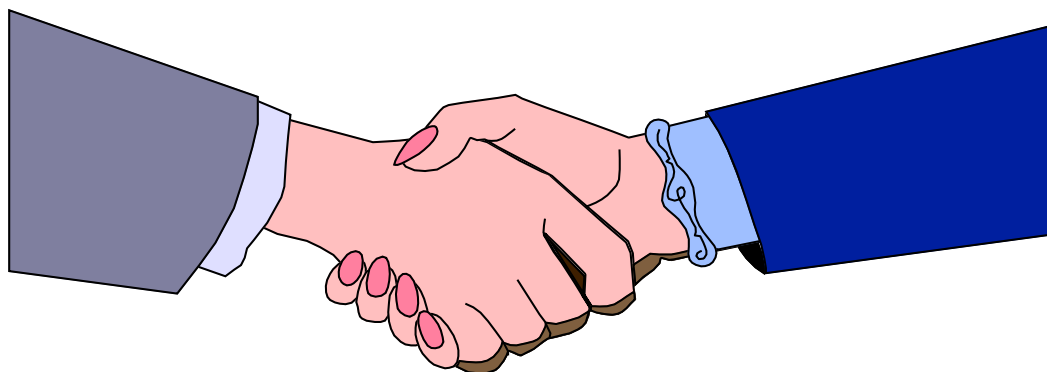
- É o ato de não fazer aos outros o que jamais gostaríamos que fizessem com a gente.
- É o valor que impede que um indivíduo tenha atitudes condenáveis, mesquinhas e perigosas em relação ao seu semelhante.
- Se manifesta primeiro nos gestos e depois nas palavras.
- Deve ser exercício diário da liderança..



Cumprimento de prazos e contratos = Cumprir as datas e contratos estabelecidos é um dos aspectos que os clientes mais admiram e apenas assim obtem-se relações com clientes de longo prazo.

Foco na entrega eficaz dos trabalhos resulta em:

- Aumento da confiança com o cliente.
- Futuras recomendações.
- Evita stress no relacionamento.
- Oportunidade única de surpreender o cliente.



Material didático

Desenvolvido por



Instituto de Desenvolvimento Organizacional e Gestão Integrada

Propriedade intelectual de:

- **Prof. Dr. Álvaro Rosalém – Gestor de projetos**