

*Programa de Desenvolvimento  
para  
Administradoras de condomínios*



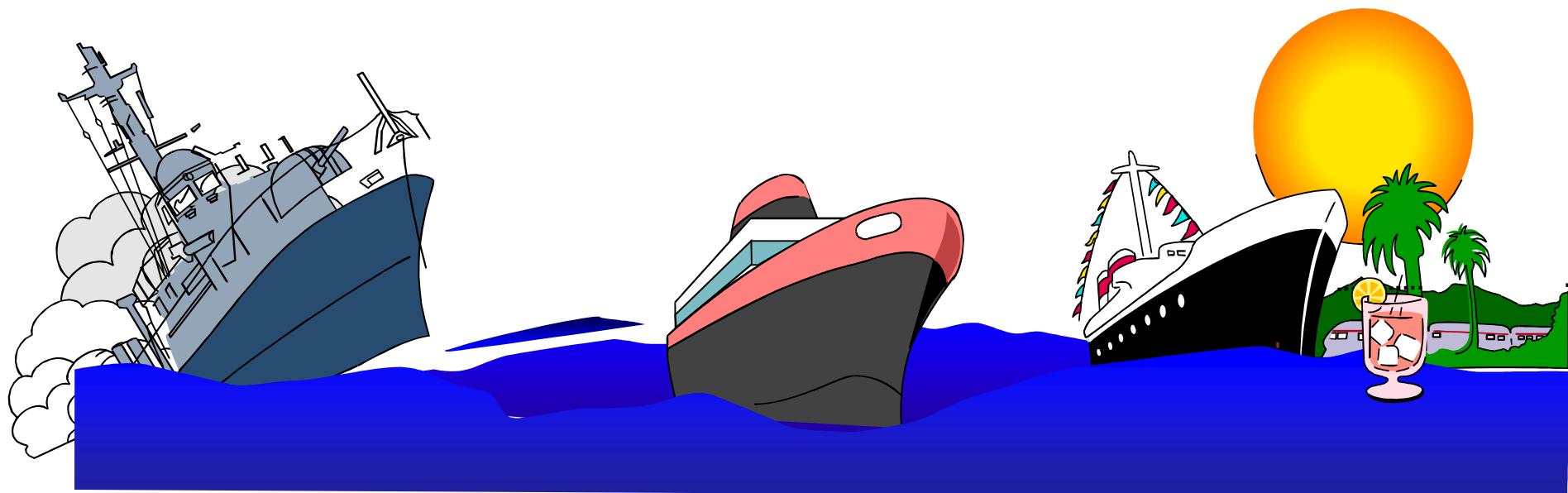
# ***PAPEL DO GESTOR***



*Antes de Mais Nada...*

## **Convite a Reflexão**

# Por que as Organizações estão mudando?



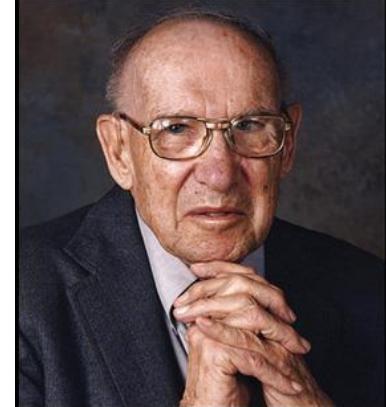
**DESESPERO**

**VISÃO**

**AMBIÇÃO**

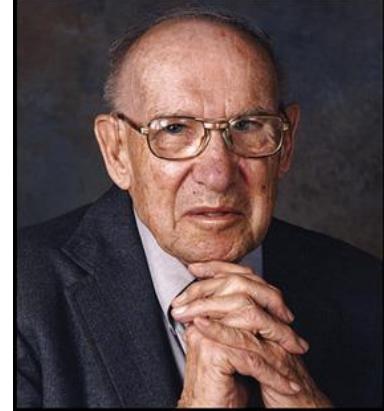
# Peter Druker

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 ?

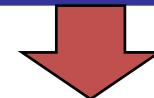
- Vamos mandar o mau humor pro LIXO.
- Vamos desconfiar menos de nossos colegas de trabalho.
- Vamos agir com pouco individualismo.
- Vamos impedir que as atividades sejam feitas de “qualquer jeito”.
- Vamos agir sem autoritarismo.
- Vamos controlar nossa irritação e respeitar todas as pessoas.

PRECISAMOS MUDAR NOSSA MANEIRA DE PENSAR E AGIR!

# Mudanças...

## Estilo Gerencial

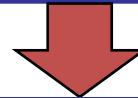
Mudança de valores na sociedade



Mudança de valores nas organizações



Mudança no estilo gerencial  
(FORMA DE ENCARAR O AMBIENTE E AS PARTES INTERESSADAS)



Gestão sustentável

# 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

- 
- **Diálogar** 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

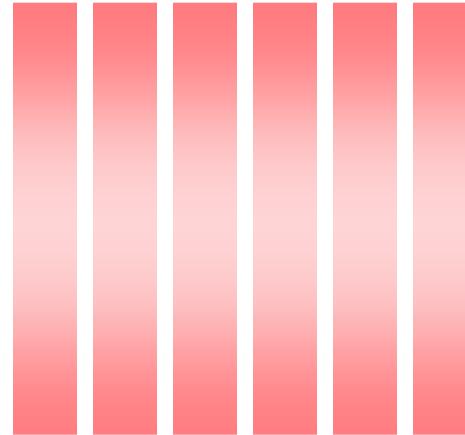
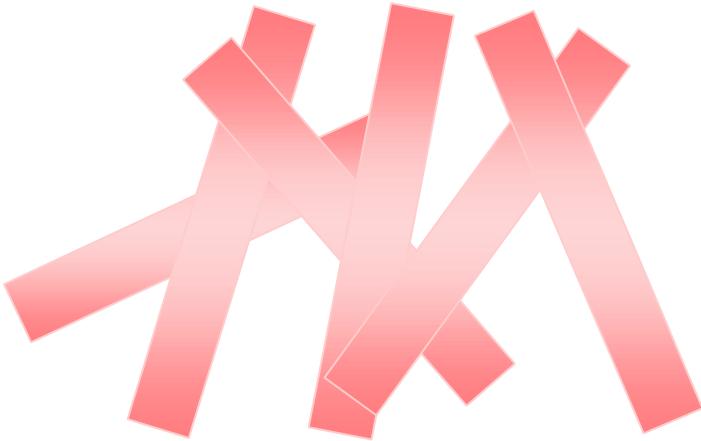
- 1) Manutenção da carteira;
- 2) Rentabilizar o cliente
- 3) Proatividade para evitar reclamações
- 4) Qualidade da assembleia
- 5) Saldo devedor Zero
- 6) Ata no prazo
- 7) Pastas no prazo contratual
- 8) Convenção bem redigida

# 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

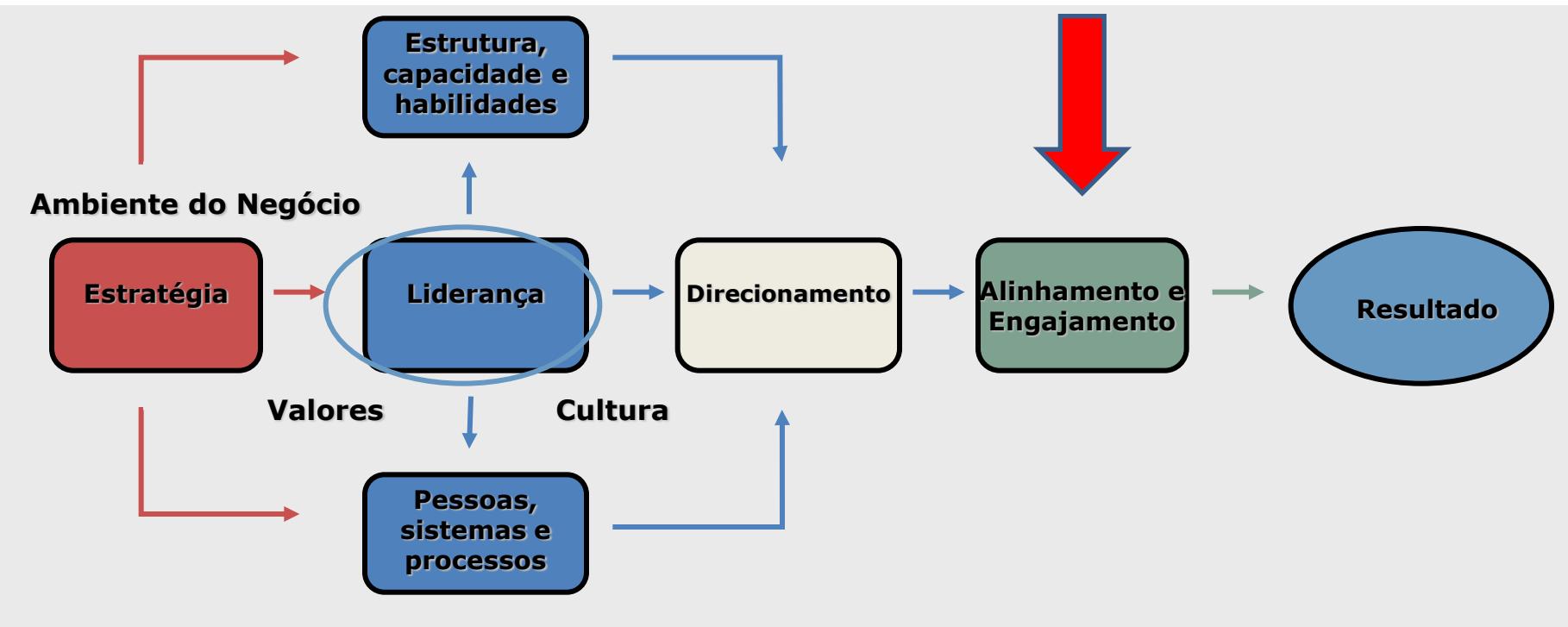
# Alinhamento entre as Pessoas e a Organização



**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.



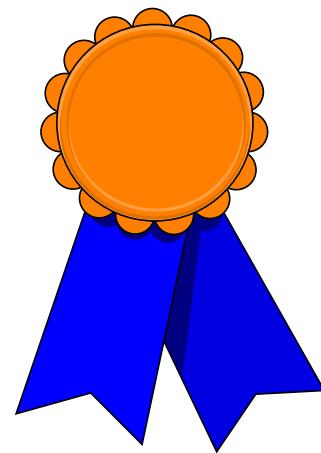
**Transparência** = A noção de transparência também é utilizada em sentido figurado para fazer alusão à característica de uma pessoa ou organização que não oculta nada (não tem nada a esconder). Uma pessoa transparente mostra-se tal como é e não tem segredos. Em sentido similar, uma organização transparente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

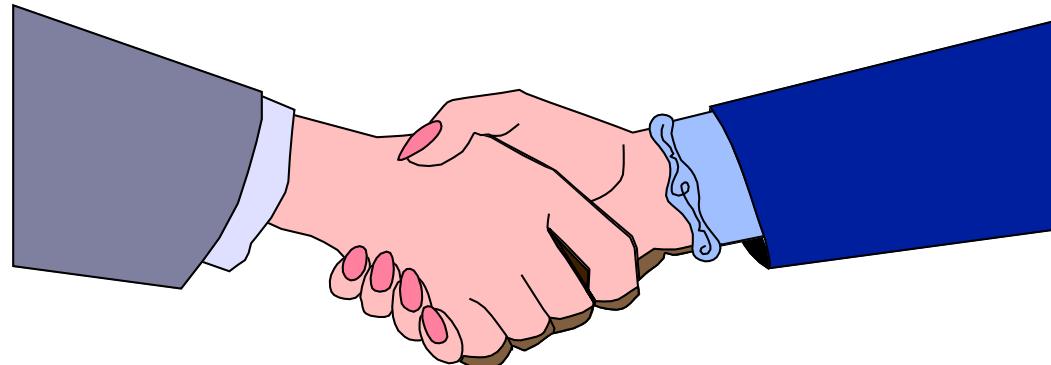
- É o ato de não fazer aos outros o que jamais gostaríamos que fizessem com a gente.
- É o valor que impede que um indivíduo tenha atitudes condenáveis, mesquinhos e perigosas em relação ao seu semelhante.
- Se manifesta primeiro nos gestos e depois nas palavras.
- Deve ser exercício diário da liderança..



**Cumprimento de prazos e contratos** = Cumprir as datas e contratos estabelecidos é um dos aspectos que os clientes mais admiram e apenas assim obtém-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**