Soft skills

Atingir os resultados: cultura de desempenho

Um dia para passar de uma obrigação de meios a um compromisso com resultados. Os participantes ligam os seus objetivos aos da empresa, escolhem os indicadores que acompanham eles próprios, assumem compromissos exequíveis e prestam contas dos seus desvios sem se justificarem. A cultura de desempenho é aqui tratada como uma exigência de clareza e de acompanhamento, não como uma pressão suplementar. Cada um trabalha sobre os seus objetivos reais do ano.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Explicar o que abrange uma cultura de desempenho e o que a distingue de uma cultura de pressão
2. Ligar os seus objetivos individuais aos resultados esperados do seu serviço e da empresa
3. Traduzir um objetivo em resultados mensuráveis, ações e indicadores pessoais de acompanhamento
4. Assumir compromissos realistas, cumpri-los, ou alertar a tempo quando estão ameaçados
5. Prestar contas dos seus resultados e desvios de forma factual, com uma proposta de ação

Programa

Dia 1 — manhã

• Obrigação de meios, obrigação de resultados: o que muda na forma de trabalhar

• Cultura de desempenho e cultura de pressão: sinais e efeitos na qualidade e nas equipas

• Da estratégia à função: como um objetivo da empresa se desdobra até si

• Exercício: reler os seus objetivos do ano e ligá-los aos resultados do serviço

Dia 1 — tarde (oficina)

• O seu painel de controlo pessoal: alguns indicadores úteis, a sua fonte, a frequência de acompanhamento

• Comprometer-se: promessa realista, prazo, condições, alerta precoce quando o compromisso está ameaçado

• Reportar um desvio em três minutos: constatação, causas, correção proposta

• Oficina: plano de resultados a 90 dias e relato apresentado perante o grupo

Metodologia

• Trabalho sobre os objetivos reais de cada participante: ficha de objetivos, contrato de objetivos ou ata da avaliação anual

• Casos da indústria, da logística e da distribuição: taxa de serviço, prazos, refugos, cobranças

• Simulações de prestação de contas a um responsável, com retorno do grupo

• Autodiagnóstico dos seus hábitos de acompanhamento e de compromisso

• Plano de resultados a 90 dias entregue a cada um

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos e relato de resultados apresentado no fim do dia, avaliação a quente em D+1. Certificado de formação numerado, verificável online, para cada participante; relatório de formação entregue à empresa.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Os gestores que fixam e acompanham os objetivos da sua equipa encontrarão o ponto de vista da chefia em «Fixar objetivos e medir o desempenho da equipa». Para manter o esforço no tempo, ver «Perseverar perante os obstáculos».

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Colaboradores, técnicos, chefias intermédias e quadros com objetivos individuais ou de equipa a cumprir
Pré-requisitos	Sem pré-requisitos; se possível, trazer os objetivos do ano
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

Qual a diferença para «Fixar objetivos e medir o desempenho da equipa»?
Este dia coloca-se do lado de quem assume o objetivo: compreender o que dele se espera, acompanhar os seus resultados, cumprir os compromissos, prestar contas. A outra formação destina-se aos gestores que fixam, acompanham e avaliam os objetivos da sua equipa. Uma mesma chefia pode frequentar ambas.

É preciso ter objetivos formalizados?
Não, mas é útil. Sem ficha de objetivos, o participante parte das suas principais missões e das expectativas do seu responsável, e traduz-las em resultados mensuráveis durante o dia.

Uma cultura de desempenho não aumenta o stresse?
Mal conduzida, sim. A formação insiste em objetivos atingíveis, indicadores compreendidos e alerta precoce, que evitam más surpresas no fim do período. Trata também dos desvios a evitar: objetivos contraditórios, indicadores que levam a esconder problemas.

Pode ser adaptada a equipas de produção?
Sim. Para operadores, técnicos ou chefes de equipa, os exemplos partem dos indicadores da oficina: rendimento, refugos, segurança, cumprimento de prazos. A animação pode ser feita em darija.