

## POCKET MBA - MELHORIA DE PERFORMANCE DE EXECUTIVOS E GESTORES

OBS: Para simplificar a leitura dessa proposta, várias informações são fornecidas sob a forma de LINK.

### ▶▶ O CONTEXTO

- Todas as informações disponíveis apontam para 2007 como o ano da busca da produtividade, do fazer ainda mais com menos, da otimização de recursos.
- Executivos e gestores não se constituirão em exceção a essa tendência; boa parte dos programas de Educação Corporativa vai ser direcionada a temas voltados à otimização dos resultados.
- É nesse contexto que desenvolvemos o **Pocket MBA - Melhoria de Performance de Executivos e Gestores**.
- Por último, vale salientar que vem crescendo no mercado de educação corporativa a tendência pelos programas mais curtos (de 400h para 250h) que possuam um custo menor e instrutores com uma experiência que conjugue o lado acadêmico, com uma vivência empresarial.
- Tais programas oferecem uma relação custo/benefício maior, sem perda de qualidade e uma duração mais adequada à realidade das organizações e respectivos profissionais. Esses profissionais não estão mais dispostos a esperar tanto tempo para aplicar o que "aprenderam", bem como não querem se ausentar das empresas por muito tempo.

### ▶▶ OS OBJETIVOS

- Diagnosticar forças e fraquezas dos executivos e gestores no que diz respeito às dimensões críticas que afetam sua performance.
- Apresentar alternativas e instrumentos que acelerem a melhoria de performance pessoal e organizacional.

### ▶▶ OS DIFERENCIAIS COMPETITIVOS DO INSTITUTO MVC

#### \* GERAIS

- **PROGRAMAS** customizados visando ampliar o custo/benefício para o contratante.
- **PROGRAMAS** com horizonte curto, médio e longo, que possibilitam combinar atividades presenciais, *e-learning* e vídeos.
- **CONSULTORES** que conciliam extensa experiência profissional e formação acadêmica, oriundos da GV, USP e Fundação Dom Cabral.
- Tangibilidade dos produtos/serviços expressa através dos livros, vídeos e *e-learning*.
- Profundidade das abordagens em oposição a intervenções superficiais.
- Consideração de 03 etapas em qualquer abordagem:
  - Diagnóstico
  - Evento/Programa
  - Follow-up
- Metodologia própria de **MENSURAÇÃO DE RESULTADOS**, qualificando e quantificando metas pré-estabelecidas; elaboração de um plano de ação após cada evento/módulo.
- **METODOLOGIA** com abordagem *andragógica*, de características dedutivas. Nossos treinamentos vão da prática para a teoria, da identificação da necessidade de solução de um problema à base teórica para equacionamento dessa solução. Enfatiza a discussão/implantação de mudanças ao longo do próprio programa, inclusive pelo envolvimento conjunto dos responsáveis pela solução.

## ▶▶ OS DIFERENCIAIS COMPETITIVOS DO INSTITUTO MVC (Continuação)

- **METODOLOGIA** por massa crítica, que possibilita o treinamento simultâneo de maior número de pessoas, mantendo as características participativas / interativas existente em menores grupos.
- Postura permanente de **INOVAÇÃO** e compartilhamento de conhecimento.
- Fidelização do cliente através da remessa mensal da *Newsletter* **INSIGHT MVC**.
- Atualização permanente de seus produtos e serviços decorrentes da participação anual em congressos internacionais.
- Divisão de pesquisa contribuindo para respaldar e adaptar à realidade brasileira trabalhos em Consultoria, Educação Corporativa e Publicações.
- Atividades desenvolvidas em inglês, espanhol e alemão.
- Política incondicional de **GARANTIA**: basta um documento escrito enviado pelo cliente para arbitrar o valor do serviço recebido, desde custo zero até o valor total da proposta.

### \* ESPECÍFICOS

- Início do programa com módulo de grande impacto, apresentado por **AMÉRICO FERREIRA** ou **J.B. VILHENA**.
- Utilização de cursos e-learning como trabalho prévio, possibilitando mais tempo dedicado às atividades vivenciais durante os módulos
- Distribuição, em cada módulo, de um livro/video/DVD de autoria de quem vai apresentar o tema.
- Distribuição de leitura (textos) posterior a cada módulo (Educação à Distância).
- Atividade de *Follow-up*, para aumentar o comprometimento e mensurar resultados (meio e fim do programa)
- Metodologia objetivando a mudança ser iniciada no decorrer do próprio módulo.
- Plano de ação ao final de cada módulo.

## ▶▶ FOCO DO CLIENTE E SUAS INTERAÇÕES COM A CADEIA DE VALOR

Nas diversas alternativas de prestação de serviços do MVC, prevalece o **FOCO DO CLIENTE** e as interações com a cadeia de valor/público-alvo. Não é possível a promoção das mudanças sem o perfeito entendimento do processo de geração de valor do cliente. É a partir desse foco que o MVC vai buscar os elementos necessários para empreender o necessário foco no resultado final dos serviços contatados.



## ▶▶ CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

### 1 - GESTÃO POR RESULTADOS; FOCO NO MERCADO (Gestão Corporativa)

#### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (16 horas)

- Autodiagnóstico;
- Áreas como unidades estratégicas;
- Visão estratégica e visão sistêmica e suas demandas (Aspectos Estratégicos);
- Indicadores críticos de sucesso;
- Mentalidade estratégica;
- Mentalidade de comprometimento;
- Gestor como presidente de sua área;
- Gestor burocrata X Líder empreendedor;
- Instrumentos práticos de apoio e implantação;
- Um plano de ação;

CONSULTORES: [JOÃO BAPTISTA VILHENA](#) ou [JOSÉ LUIZ MEINBERG](#)

### 2 - GESTÃO GLOBALIZADA

- **Autodiagnóstico:**
- Análise histórica dos novos tempos;
- As características da mudança atual;
- As principais tendências estratégicas;
- Análise do impacto sobre organizações;
- A revolução da natureza humana;
- A revolução tecnológica;
- A revolução da gestão;
- A revolução da globalização;
- Uma visão sobre 2010;
- Plano de ação.

CONSULTORES: [JOÃO BAPTISTA VILHENA](#) ou [JOSÉ LUIZ MEINBERG](#)

### 3 - DIFERENCIAIS COMPETITIVOS PARA EXECUTIVOS E GESTORES

#### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (8 horas)

- **Autodiagnóstico.**
- **Diferenciais externos:**
  - Liderança proativa;
  - Cultura mundial/global;
  - Gerente de oportunidades (inovação/tempo);
  - Educador (*coaching/mentoring*), estimulador do fluxo de capital intelectual;
  - Autogerenciamento;
  - Formador de times;
  - Empreendedor/Gestor de negócios;
  - Negociador flexível, convívio com a ambigüidade;
  - Ética;
  - Visão de futuro/Estratégias;

- **Diferenciais internos:**
  - Relacionamento social;
  - Expressão verbal;
  - Habilidades de consultoria (diagnosticar e resolver problemas do cliente);
  - Cultura imediata (juntar a realidade de **hoje** com o problema de **hoje** do cliente);
  - Marketing pessoal;
  - Competência de Networking;
  - Geração de confiança;
  - Vontade de aprender;
  - Energia pessoal;
  - Motivador;
  - Educador;
  - Saber ouvir;
- O Plano de Aprofundamento.

CONSULTORES: [JA BISCAIA](#) ou [FRANCISCO BITTENCOURT](#) ou [DENIZE DUTRA](#) ou [AMÉRICO MARQUES FERREIRA](#)

#### 4 - PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO, GESTÃO DO TEMPO E DA ENERGIA

*Inclui trabalho prévio em E-Learning*

##### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (16 horas)

- **Autodiagnóstico**
- **As exigências de trabalho nos dias de hoje**
  - O diferencial num ambiente que exige prazos menores;
  - Menos gente nas equipes;
  - Pressão por mais qualidade e melhores resultados;
  - A tecnologia ajudando ou não às pessoas;
- **Planejamento: só vale para grandes executivos ou é para todos?**
  - Como organizar melhor seu trabalho;
  - Avaliação individual: como são sua organização pessoal e seu tempo hoje;
  - Consequência para quem não se organiza nem usa bem seu tempo:
    - na empresa: menor competitividade, reclamações dos clientes, lentidão nas respostas, perda de mercado e ameaças da concorrência.
    - pessoalmente: trabalhos atrasados, frustrações, *stress* e pressão.
  - Organizando seus documentos, sua mesa e seu local de trabalho;
  - Organizando seu computador: tela, arquivos e *backup*;
  - Correio eletrônico: como ler, o que responder, o que guardar e o que jogar fora;
  - Como estabelecer objetivos a partir de uma visão com foco em resultados;
  - Como escolher critérios e determinar prioridades para a realização de objetivos;
  - Tarefas importantes ou urgentes: o que deve predominar?
- **Solucionando problemas com seu tempo**
  - Problemas pessoais e organizacionais: como descobri-los e superá-los;
  - Segredos para envolver subordinados, pares e secretárias ou assistentes;
  - Instrumentos de apoio: o uso de agenda e a informatização;
  - Como integrar sua agenda com a da equipe e a dos clientes;
- **As negligências pessoais e profissionais**
  - Saúde: base para viver;
  - Os valores pessoais na economia moderna;
  - Carreira e qualidade de vida;

- **Trabalho e qualidade de vida. É possível conciliar?**
  - As dificuldades do profissional;
  - O que é qualidade de vida?
  - Como conciliar trabalho e qualidade de vida;
- **Alto desempenho e produtividade. Energia para a vida**
  - O princípio da energia;
  - A energia começa no corpo;
  - Como gerar e manter a energia;
  - O segredo está na ação e não no cognitivo;

CONSULTORES: [FRANCISCO BITTENCOURT](#) ou [CARLOS LEGAL](#) ou [ALEXANDRE FREIRE](#) ou [EDMARSON BACELAR MOTTA](#)

## 5 - REUNIÕES EFICAZES: FOCO EM RESULTADOS

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (16 Horas)

- **Autodiagnóstico**
- **Quando vale a pena fazer reuniões?**
  - O que é, realmente, uma reunião?
  - Por que muitas reuniões fracassam?
  - Benefícios para os gerentes e as empresas;
  - Patologias cognitivas e comportamentais das reuniões;
- **Planejando, organizando e conduzindo reuniões**
  - Estabelecendo objetivos e determinando prioridades;
  - Fases da reunião, e o que fazer em cada uma;
  - Instrumentos: Agenda de convocação e Ata de resultados;
  - Responsabilidades e papéis durante a reunião;
  - Liderança e condução de reuniões;
  - A superação de impasses e obstáculos pessoais;
  - Como lidar com participantes problemáticos;
  - Clima, negociação e administração do tempo ajudando a produtividade das reuniões;
- **Garantindo o sucesso das decisões tomadas**
  - Pecados mortais e como evitá-los;
  - Como acompanhar a implantação das decisões tomadas;
  - *Workshop*: Realização de uma reunião utilizando toda a tecnologia apresentada;
- **Novas tecnologias para realização de reuniões: a reunião do futuro**
- **Elaborando um Plano de Ação**

CONSULTORES: [FRANCISCO BITTENCOURT](#) ou [ALEXANDRE FREIRE](#) ou [EDMARSON BACELAR MOTTA](#)

## 6 - DELEGAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE POTENCIALIZAÇÃO DE RESULTADOS

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (8 Horas)

- Auto-análise sobre delegação;
- O que é e o que não é delegação;
- A energização (*Empowerment*);
- Causas da indelegação (cognitivas / comportamentais – chefes / subordinados);
- Vantagens e desvantagens da delegação;
- Seqüência para a delegação eficaz;
- Níveis de delegação e graus de autoridade;
- Obstáculos organizacionais e pessoais;

- Erros mais comuns ao processo de delegação;
- A escolha da pessoa indicada;
- Delegação, descentralização e terceirização;
- Simulação de processo de delegação - aplicação prática à realidade do participante e da organização;
- Plano de Ação;

CONSULTORES: [ALEXANDRE FREIRE](#) ou [FRANCISCO BITTENCOURT](#) ou [AFONSO CESÁRIO DE SOUZA](#) ou [CARLOS LEGAL](#)

## 7 - GESTÃO DA MUDANÇA E DA INFORMAÇÃO

*Inclui curso em E-Learning: Gestão da Mudança*

- Diagnóstico sobre Ambiente de Predisposição à Mudança
- Mudanças, Tendências e Reflexões
- Macrotendências para um Mundo em Constante Mudança
- Fatores Comportamentais que Afetam a Mudança
- As Competências do Líder da Mudança
- Competências de Visualização
- Competências de Mobilização
- Planejando seu Futuro Frente às Mudanças do Século XXI

### Encerramento

- ✓ *Feedback* Grupal;
- ✓ Um plano de ação individual e organizacional;
- ✓ Avaliação do Programa.

CONSULTORES: [FRANCISCO BITTENCOURT](#) ou [AMÉRICO MARQUES FERREIRA](#) ou [J A BISCAIA](#) ou [AFONSO CESÁRIO DE SOUZA](#) ou [DENIZE DUTRA](#)

## 8 – GENTE QUE ENTENDE DE GENTE DA CERTO ETERNAMENTE - *TEAM BUILDING* - (16 horas)

*Inclui curso em E-Learning Equipes de Alta Performance*

- Abertura
- Autodiagnóstico: Papéis na Equipe
  - ✓ Enquete: Modelo Belbin;
- Estabelecendo Prioridades num Cenário de Caos e Complexidade
- Planejamento e Otimização do Trabalho em Equipe
  - ✓ Simulação: O Jogo dos Números;
- Aspectos Motivacionais de um Trabalho em Equipe
- O Paradoxo da Cooperação
- O Trabalho em Equipe como Diferencial Competitivo
- Transformando Desafios em Oportunidades
  - ✓ Dinâmica: O Projeto Pirâmide;

### Encerramento

- ✓ Checagem dos Resultados à Luz das Expectativas dos Participantes;
- ✓ Dinâmica: A Equipe Macrocromática.
- ✓ Plano de Ação

CONSULTORES: [DENIZE DUTRA](#) ou [AMÉRICO MARQUES FERREIRA](#) ou [J A BISCAIA](#) ou [AFONSO CESÁRIO DE SOUZA](#)

## 9 - COMUNICAÇÕES VENDEDORAS

*Inclui trabalho prévio em E-Learning*

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (16 horas)

- Autodiagnóstico

#### 1º BLOCO

- Sociedade contemporânea: sinônimo de comunicação.
- Interação/comunicação humana e suas barreiras.
- A importância dos aspectos não técnicos: postura, linguagem e vestimenta.
- Exercícios para aguçar a percepção.
- O modelo básico de comunicação: emissor, receptor, código, canal, mensagem e *feedback*.
- O importante não é o que você fala e sim o que o receptor entende.
- Exercícios.

#### 2º BLOCO

- Os diversos tipos de apresentações: públicas, particulares, pessoais e remotas.
- Entendendo as mídias: voz, telefone, videoconferência e gravação.
- Porque as pessoas têm medo de apresentar idéias e propostas.
- Vencendo o medo e a inibição.
- Exercícios práticos.
- A arte de se comunicar com qualquer público: conhecimentos, habilidades e atitudes.

#### 3º BLOCO

- Barreiras na codificação e na decodificação.
- Excelência na comunicação verbal e não-verbal.
- Influência dos centros cerebrais na comunicação.
- Variáveis: sensibilidade humana e assertividade.
- Estilos sociais observáveis e suas interações.
- Atividade prática: toques e retoques para uma apresentação eficaz.
- Role plays.

#### 4º BLOCO

- Lidando com objeções sem entrar em conflito.
- Comunicação como ferramenta de negociação comercial.
- Como dizer não sem inviabilizar o sim.
- Exercícios práticos para percepção e correção de dificuldades.
- Técnicas para transformar clientes em amigos.
- Entrega, leitura e discussão de guia prático.

- Plano de Ação

CONSULTORES: [EUNICE MENDES](#) ou [JOÃO BAPTISTA VILHENA](#) ou [DENIZE DUTRA](#)

## 10 - NEGOCIAÇÃO: FOCO EM RESULTADOS

*Inclui trabalho prévio em E-Learning*

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (16 Horas)

- Autodiagnóstico;
- O contexto/ambiente da negociação nos tempos atuais, o papel do negociador, o foco em resultados;
- Etapas do processo de negociação - preparação, abertura, exploração, apresentação, clarificação, fechamento e avaliação; da fixação de objetivos ao controle e a avaliação;
- Confiança, assertividade, persuasão e parceria no processo de negociação;
- Estilos de comportamento no processo de negociação - como operacionalizá-los para públicos de nível heterogêneo. (eu e o outro)

- Análise individual das forças e fraquezas e sua utilização durante a negociação;
- Estratégias e táticas, ativas e defensivas, no processo de negociação;
- Administração dos climas do processo de negociação, cooperação e competição;
- Desenvolvimento de estilos alternativos de negociação (criatividade e iniciativa);
- Compatibilização das técnicas de negociação e estilos de comportamento dos negociadores;
- A flexibilidade na negociação;
- Diagnose do grau de flexibilidade;
- Administração de conflitos e negociação, usos e abusos do poder;
- Diagnose dos obstáculos no processo de negociação (impasses); as concessões;
- O perfil do negociador brasileiro e seus pecados capitais; por que as negociações falham?
- Plano de ação.

CONSULTORES: [JOÃO BAPTISTA VILHENA](#) ou [JOSÉ LUIZ MEINBERG](#) ou [FRANCISCO BITTENCOURT](#) ou [CLÁUDIO GOLDBERG](#)

## 11 - GESTÃO DE PROJETOS

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (24 horas)

- Introdução e Aspectos Gerais;
- Definições e Conceitos Básicos;
- Iniciando o Projeto;
- Plano Sumário de Projeto;
- Arquitetura Organizacional e seus Impactos;
- As Nove Áreas Gerenciais do Pmbok e Processos Básicos;
- O Escritório de Projetos (Ep) (*Project Management Office - Pmo*);
- Seleção de Projetos;
- Análise de Riscos Em Projetos;
- Gerente de Projeto: Perfil, Habilidades, Atribuições;
- Fatores de Sucesso/Insucesso em Projeto;
- Documentação em Projeto – Aspectos Básicos;
- Apresentação de Proposta de Projeto – Considerações.

CONSULTORES: [EDMARSON BACELAR MOTTA](#)

## 12 - COMUNICAÇÃO ESCRITA COMO ALAVANCAGEM DE PERFORMANCE

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (8 horas)

#### APRENDENDO A FALAR COM O CLIENTE

- Autodiagnóstico;
- Buscando a linguagem adequada para atingir o público certo;
- Utilizando com precisão a linguagem técnica e os estrangeirismos;
- Controlando as informações a serem prestadas;

#### LEVANDO O CLIENTE À AÇÃO/DECISÃO

- Definindo o tema: seja específico, mas não exagere;
- Definindo o objetivo do texto: que ação o Cliente deve praticar?
- Convencendo o Cliente a agir/decidir;
- Preservando a face positiva do texto: a ética e a cortesia nas comunicações;

### A COMUNICAÇÃO NA ERA DA INFORMAÇÃO

- Como aproveitar como eficiência os recursos técnicos que a informática disponibiliza ao usuário;
- Como trabalhar com Tabelas, Figuras, Fontes e Cores;
- Como obter excelência na produção de cartas e e-mails;

### COMUNICAÇÕES CRIATIVAS E VENDEDORAS

- Como delinear claramente o Objetivo da Comunicação;
- Como manter o foco de atenção no Leitor;
- Como preservar a cortesia nas relações interpessoais;
- Como explicitar claramente as ações que se deseja que o Leitor desencadeie;
- Como escolher o tom adequado às comunicações, mantendo a face positiva da linguagem;

### CUIDANDO DA VITRINE

- Como evitar o ranço cartorial e jurídico ainda presente nas comunicações empresariais;
- Como tirar o máximo de proveito possível das técnicas estruturais de Produção de textos;
- Como eliminar vícios de linguagem, capazes de comprometer a eficácia da comunicação;

### PLANO DE AÇÃO

CONSULTOR: [JOSÉ PAULO MOREIRA DE OLIVEIRA](#)

## 13 - GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES (Prevenção e Gestão de Crises)

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (16 horas)

- Avaliação do estágio de prontidão organizacional;
- Análise Integrada Planejamento Estratégico e Crises;
- Avaliação de Impactos Potenciais e reais;
- Análise de Cenários;
- Estratégia Integrada de Abordagem via:
  - Estágios de Crises;
  - Tipos de Crises;
  - Competências, Habilidades e atitudes;
- Follow-up da Crise;
- Objetivos de Aprendizagem:
  - Verificar como os Gestores de Talentos Humanos podem ajudar a organização a aprender e a crescer com crises;
  - Passar a ser capaz de medir e avaliar o nível de prontidão das pessoas para lidar com situações de crises;
  - Aprender a corrigir comportamentos desviantes que fazem com que as crises se perpetuem;
  - Identificar Sistemas e Processos que permitam reduzir o tempo das Crises;
  - Entender como o Poder Influencia na Velocidade de Solução das Situações de Crise.

CONSULTORES: [FRANCISCO BITTENCOURT](#) ou [JOÃO BAPTISTA VILHENA](#) ou [JOSÉ LUIZ MEINBERG](#)

## 14 - DECISÕES EFICAZES – NÍVEIS: INTERMEDIÁRIO E AVANÇADO

### ▶ CONTEÚDO PROGRAMÁTICO – NÍVEL INTERMEDIÁRIO ( 16 horas – 2 dias)

- Conceito e tipos de decisão;
- Processo decisório: razão X intuição;
- Certeza, risco e incerteza;
- Dilema do decisor: *trade-offs*;
- Os hemisférios cerebrais: pensamento convergente e divergente;
- A decisão como escolha que procura resolver problemas e aproveitar oportunidades;
- Fases do processo decisório:
  - ✓ Identificação do problema/oportunidade e diagnóstico;
  - ✓ Geração de alternativas;
  - ✓ Escolha de uma alternativa;
  - ✓ Avaliação da decisão.
- Ferramentas e técnicas de identificação do problema ou oportunidade e diagnóstico
  - ✓ Diagrama de Ishikawa;
  - ✓ Princípio de Pareto.
- Ferramentas e técnicas de geração de alternativas
  - ✓ Brainstorming;
  - ✓ Paradigma de Rubinstein.
- Ferramentas e técnicas de escolha de uma alternativa
  - ✓ Ponderação de critérios;
  - ✓ Análise do ponto de equilíbrio.
- Ferramentas e técnicas de avaliação da decisão
  - ✓ Análise de vantagens e desvantagens;
  - ✓ Árvore de decisão;
  - ✓ Análise do campo de forças.
- Fatores que afetam o processo decisório;
- Problemas no processo decisório;
- Diferenças entre o bom e o mau tomador de decisões;
- Principais pecados do processo decisório.

### ▶ CONTEÚDO PROGRAMÁTICO – NÍVEL AVANÇADO (16 horas – 2 dias)

- Processo decisório: pensamento estratégico e visão sistêmica
- Criatividade e decisão:
  - ✓ Processo de criatividade;
  - ✓ Fatores impeditivos da criatividade;
  - ✓ Como superar bloqueios;
  - ✓ Pensamento lateral.
- Técnica dos seis chapéus;
- Estilos de personalidade e tomada de decisão;
- Processo decisório: individualidade X coletividade;
- Dilema do decisor: *o jogo político*;
- Decisão coletiva;
- Ferramentas para tomada de decisão coletiva: *brainstorming*; ajuda/atrapalha; votação múltipla; técnica de grupo nominal (TGN); técnica do incidente crítico / matriz de afinidades; técnica de tomada de decisão sociocrática;
- Modelos quantitativos: programação linear; teoria da decisão; teoria de filas; fluxo em redes; análise da viabilidade técnica e financeira.

CONSULTORES: [FRANCISCO BITTENCOURT](#) ou [EDMARSON BACELAR MOTTA](#) ou [J B VILHENA](#) ou [LUÍS ROBERTO MELLO](#)

## 15 - POSTURA CONSULTIVA

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO - (16 horas)

- **Autodiagnóstico: Até que Ponto você possui Habilidades Consultivas?**
- **As dimensões de uma abordagem consultiva**
  - O conhecimento do negócio do interlocutor;
  - Habilidades comportamentais;
  - Técnicas;
- Atuação como agente de mudança;
- Diagnosticando as necessidades do cliente; um facilitador da postura consultiva;
- Estilos de ambas as partes e sua operacionalização a partir de uma postura consultiva;
- O processo de geração de confiança;
- A flexibilidade como facilitadora do relacionamento;
- Etapas da postura consultiva;
- Identificando necessidades não verbalizadas;
- O papel de "Problem Solver";
- Uma postura ética;
- Um plano de Ação;

CONSULTORES: [JOÃO BAPTISTA VILHENA](#) ou [JOSÉ LUIZ MEINBERG](#) ou [FRANCISCO BITTENCOURT](#)

## 16 - COACHING COMO MULTIPLICADOR DA PRODUTIVIDADE ORGANIZACIONAL

*Inclui trabalho prévio em E-Learning*

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (16 horas)

- **Autodiagnóstico**
- **Coaching – Opção ou Modismo?**
  - Contextualizando as mudanças que estão ocorrendo no ambiente externo e seu impacto nas organizações e nas pessoas;
  - Como administrar com eficácia no século XXI;
  - O porquê do *Coaching*;
  - "Chefe", Líder e *Coach*: integração essencial;
  - Exercícios vivenciais:
    - Que *coach* sou eu?
    - Chefe – Líder – *Coach*.
    - O projeto do Carlos.
- **Definição de *coaching* e de coach**
  - O que é coaching?
  - Estrutura e processo do coaching;
  - Os atores do coaching;
  - Papéis da empresa no coaching;
  - Definição e papéis do coach;
  - O acervo do coach;
  - Características de um bom coach – a mudança de postura;
  - Deficiências mais comuns de coaches;
  - Armadilhas do coaching;
  - O que não é coaching;
  - Exercícios vivenciais:
    - O projeto do Carlos.
    - O espelho do *coach*.
    - O caso da Allsports.

- **Pré- condições básicas para um bom *Coaching***
  - O processo de mudança e aprendizagem – será que é mesmo possível mudar? Por onde começar?
  - Obstáculos à mudança e à aprendizagem – conflitos potenciais;
  - Exercícios vivenciais:
    - Teoria de mudança: o crocodilo - o paradigma do *fast food*.
- **A importância do *feedback* / crítica**
  - Tipos de *feedback* / crítica;
  - Passos importantes para um *feedback* / crítica eficaz;
  - Exercícios vivenciais:
    - Auto-avaliação
    - O caso Leonardo Prieto ou outro similar.
    - Filme "O jogo da disciplina".
- **Elaborando um plano de ação**
  - Definição de plano de ação individual utilizando os subsídios recebidos e as idéias discutidas;

CONSULTORES: [AMÉRICO MARQUES FERREIRA](#) ou [J A BISCAIA](#) ou [FRANCISCO BITTENCOURT](#) ou [DENIZE DUTRA](#) ou [AFONSO CESÁRIO DE SOUZA](#)

## 17 - FORMAÇÃO DO "TIME" GERENTE/SUPERVISOR

*(Inclui trabalho prévio em E-Learning)*

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (16 horas)

- Autodiagnóstico
- O programa é desenvolvido internamente nas empresas, em módulos, cada um com 4 horas de duração. (total de 16 horas)
- Os tópicos abordados deverão ser:
  - Papéis e funções do gerente e dos supervisores, proatividade e globalização;
  - Delegação: a interação gerente/supervisores a energização;
  - Habilidades de negociação, estilos, etapas, geração de confiança e flexibilidade;
  - Administração de conflitos, impasses e concessões
- É fundamental a presença dos gerentes nas 2 horas finais, sem a qual o programa perderá parte de seu impacto.

CONSULTORES: [J A BISCAIA](#) ou [AMÉRICO MARQUES FERREIRA](#) ou [FRANCISCO BITTENCOURT](#) ou [DENIZE DUTRA](#) ou [AFONSO CESÁRIO DE SOUZA](#)

## 18 - FORMAÇÃO DO TIME EXECUTIVO / SECRETÁRIA

*Inclui trabalho prévio em E-Learning*

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO – (16 horas)

- Autodiagnóstico
- Otimizar o relacionamento executivo/secretária nos aspectos relativos a:
  - Executivo e a secretária – por que juntos?
  - Formação do *time*;
  - Administração do tempo e reuniões;
  - Delegação;
  - Habilidades de negociação;
  - Processo decisório;
  - Compreensão dos papéis e funções do executivo e da secretária;
  - Redução de custos administrativos e operacionais;
  - Administração de conflitos;

- Instrumentos gerenciais – a secretária com funções de chefia;
- Qualidade de serviços;
- Inteligência Emocional;
- Proporcionar uma oportunidade para discussão de sugestões visando otimizar os aspectos anteriores.
- Elaborar, conjuntamente, um programa de trabalho para implantação dessas sugestões, definindo atribuições do executivo e da secretária.

CONSULTORES: [J A BISCAIA](#) ou [FRANCISCO BITTENCOURT](#) ou [AMÉRICO MARQUES FERREIRA](#) ou [ALEXANDRE FREIRE](#)

## 19 - GERENCIAMENTO DE PROCESSOS

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (8 horas)

- Autodiagnóstico
- Influência dos processos interfuncionais na qualidade dos produtos e serviços fornecidos a clientes internos e externos:
  - Gestão de processos – conceitos e fundamentos;
  - Perfil dominante organizacional;
  - Estágio organizacional – Maxon & Stewart;
- Desenvolvimento de habilidades no uso de ferramentas de redesenho e gerenciamento de processos organizacionais, através da aplicação prática, utilizando o mapa de contexto organizacional, mapa de processos, sistema de indicadores e medição de desempenho do processo, padrão técnico do trabalho e sistema de avaliação do desempenho humano.
  - Definição das responsabilidades organizacionais específicas;
  - Indicadores de desempenho – IBC/BCG;
  - Fatores de importância e influência no negócio e na operação organizacional;
  - Variáveis de desempenho e potencial individual para processos;
- Conhecimento dos passos do redesenho e implantação de um processo e a infra-estrutura necessária para o gerenciamento contínuo dos mesmos.
  - Planejamento e estabelecimento de metas;
  - Feedback e aprendizado estratégicos;
  - Esclarecimento e tradução da visão e da estratégia;
  - Comunicação e vinculação;
    - Obtenção de clareza e consenso em relação à estratégia;
    - Alcance do foco;
    - Desenvolvimento das lideranças de processo;
    - Intervenções estratégicas;
    - Educação da organização;
    - Estabelecimento de metas estratégicas;
    - Alinhamento de programas, processos e investimentos;
    - Criação de um sistema de feedback;
    - Geração de um novo sistema de gestão;
    - Plano de ação;

CONSULTORES: [FRANCISCO BITTENCOURT](#) ou [AMÉRICO MARQUES FERREIRA](#) ou [EDMARSON BACELAR MOTTA](#)

## 20 - TRANSFORMANDO RH EM CENTRO DE RESULTADOS

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (16 horas)

- O que é mais importante para qualquer organização? Recursos Humanos: Centro de Custos ou Centro de Lucros? Autodiagnóstico.
- Principais fatores que ainda condicionam RH para uma atuação como Centro de Custos.
- Análise e discussão dos atuais objetivos existentes na Função Recursos Humanos. O que é essencial mudar para que a Função possa se orientar para o Lucro?
- Recursos Humanos como um negócio: qual o retorno sobre o investimento?
- Elementos críticos para se alcançar êxito profissional: ter competência, atuar nas áreas corretas e mensurar os resultados dos objetivos do trabalho realizado.
- Definição de responsabilidades de RH (produtos do trabalho).
- Identificação de fatores de custo (preço) do trabalho de RH
- Seleção de indicadores do resultado de RH (nas áreas clientes)
- As 3 principais características e sua conjugação com as 6 etapas do processo para transformar RH em um Centro de Lucros.
- Recursos Humanos como consultores internos a organização.
- Implantando o senso de cliente na cultura de RH
- A abordagem do cliente de RH: propostas, projetos, preço, metodologia de trabalho.
- Gerenciamento de resultados x gerenciamento de desempenho.
- A nova dimensão de RH - prestação de serviços.
- Visão de marketing de RH - superando a competitividade externa.
- Fatores facilitadores e dificultadores.
- Discussões e exemplos práticos da aplicação do processo de transformação das áreas de RH em centros de lucros e resultados: compensação, salários, etc.
- Fases para implantação desta nova abordagem em RH. (Plano Ação)

CONSULTORES: [J A BISCAIA](#) ou [FRANCISCO BITTENCOURT](#)

## 21 - INDICADORES DE RESULTADOS DAS ORGANIZAÇÕES

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (16 horas)

- O diagnóstico;
- Os mapas estratégicos;
- Descrevendo, mensurando, alinhando ativos intangíveis;
- Convertendo ativos intangíveis em resultados tangíveis;
- Processos de criação de valor que determinam o sucesso das estratégias;
  - Gestão operacional;
  - Gestão de clientes;
  - Inovação;
  - Aspectos regulatórios e sociais;
- Ativos intangíveis
  - Alinhamento com a estratégia da empresa, para garantir maior impacto;
  - Prontidão do capital humano;
  - Prontidão do capital da informação;
  - Prontidão do capital organizacional;
- Construção de estratégias e de mapas estratégicos
  - Adequação mapa estratégico á estratégia;
  - Análise de eventuais lacunas na formação
  - Planejamento da campanha, divulgação dos colaboradores;

- Setores econômicos e casos de sucesso
  - setor privado;
  - setor público;
  - organizações sem fins lucrativos;
  - plano de ação;

CONSULTORES: [JOÃO BAPTISTA VILHENA](#) ou [EDMARSON BACELAR MOTTA](#) ou [JOSÉ LUIZ MEINBERG](#)

## 22 - E-LEARNING E SUAS IMPLICAÇÕES PARA MELHORIA DE PERFORMANCE

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (8 horas)

- Autodiagnóstico;
- Principais barreiras e desafios na implantação do *E-Learning*: mitos e realidades;
- Integrando pessoas e tecnologia – através das competências emocionais:
  - Principais competências emocionais;
  - Usando a Inteligência emocional;
  - Desenvolvendo a automotivação e a autodisciplina como bases para o processo de *E-Learning*;
- O processo de mudanças e as condições necessárias para vencer as resistências;
- O papel da liderança como facilitador das mudanças;
- Plano de sugestões para maximizar resultados;

CONSULTORA: [DENIZE DUTRA](#)

### MEGAPALESTRAS (gratuitas)

#### PENSAMENTO SISTÊMICO (02 horas)

- Qual é sua "lógica predominante"?
- As diversas lógicas existentes;
- A lógica da mente humana;
- Isolamento, interligação e interdependência dos problemas;
- Pensamento convergente e divergente;
- Métodos de pensamento (cartesiano, hipotético-dedutivo, dialético, fenomenológico);
- Pensamento sistêmico X pensamento holístico;
- Mudanças de paradigmas, rupturas descontinuas e revolucionárias;
- Exercícios e aplicações na vida e nas organizações.
- Plano de Ação individual e organizacional;

#### GESTÃO POR RESULTADOS FOCO NO MERCADO (GESTÃO CORPORATIVA) - (02 horas)

- Autodiagnóstico;
- Áreas como unidades estratégicas;
- Visão estratégica e visão sistêmica e suas demandas (Aspectos Estratégicos);
- Indicadores críticos de sucesso;
- Mentalidade estratégica;
- Mentalidade de comprometimento;
- Gestor como presidente de sua área;
- Gestor burocrata X Líder empreendedor;
- Instrumentos práticos de apoio e implantação;
- Um plano de ação;

**OBS:** Para as mega palestras poderão ser convidados todos os participantes da cadeia de valor.

## ▶▶ METODOLOGIA

### \* METODOLOGIA GERAL

- A metodologia do programa será voltada não apenas para a apresentação conceitual e sua adequação à realidade do cliente, mas também para sua vivenciação no âmbito do grupo (o maior inter-relacionamento deve ser um dos critérios para a formação de cada grupo).
- A idéia é que o processo de mudança e a implantação de conceitos sejam iniciados durante cada módulo; haverá também atividades a serem desenvolvidos entre um módulo e outro.
- O intervalo entre os módulos deverá ser de 30/45 dias.
- No início de cada módulo o participante fará um autodiagnóstico relativo ao tema em questão.
- Ao final do módulo, cada participante deverá elaborar um plano de ação, a ser discutido com seu superior e implantado a partir do 8º dia seguinte ao módulo. Caberá ao superior do participante e a RH o *follow-up* do processo.
- Os participantes receberão textos nos 06 meses seguintes ao término de cada módulo. (mediante remessa dos e-mails dos participantes)

### \* METODOLOGIA ESPECÍFICA

- Apresentação sobre cada tema, seguida de debates e exercícios vivenciais.
- A existência de uma Atividade Preparatória objetivará trazer para o seminário a problemática específica da organização e dos participantes.
- Cursos E-Learning deverão ser utilizados antes de cada módulo visando à utilização das respectivas atividades presenciais
- Todas as atividades serão montadas no sentido de possibilitar o intercâmbio de experiências entre os participantes, bem como a posterior avaliação dos resultados conseguidos.
- **DURANTE O EVENTO HAVERÁ DISCUSSÕES EM GRUPO, OBJETIVANDO PLANEJAR A APLICAÇÃO DO QUE FOI MINISTRADO À REALIDADE INDIVIDUAL E ORGANIZACIONAL.**

### ▶▶ PRÉ-DIAGNÓSTICO E PLANEJAMENTO (2 dias)

*Único para todos os módulos / grupos*

Realizado até 20 dias antes do programa, tem como objetivos:

- Conhecimento da empresa pelo consultor (cultura, valores, credos etc);
- Definição de expectativas quanto ao programa (recursos humanos, usuários e direção da empresa);
- Definição das metas;
- Adaptação e levantamento de casos, exercícios, etc;
- Definição da última versão do programa, incluindo a duração de cada tema;
- Análise das experiências anteriores em treinamento;
- Providências relativas à metodologia e infra-estrutura;
- Intensificação do relacionamento consultor/cliente;
- Planejamento do trabalho;

**OBS:** A não realização desta etapa poderá trazer prejuízos para a adequação do trabalho às expectativas do cliente, bem como para a posterior mensuração de resultados e aplicação da **Política de Garantia**.

### ▶▶ FOLLOW-UP - Presencial ou à Distância (2 dias)

Realizado até 90 dias após o programa, tem como objetivos:

- Analisar qualitativa e quantitativamente os resultados do evento, inclusive a partir do atingimento das metas previamente definidas;
- Serão considerados indicadores de processo (aprendizagem) e de produto (benefícios para a Organização);
- Aumentar o comprometimento com a utilização do programa;
- Alongar a vida útil do programa;
- Possibilitar a análise das dificuldades para implantação do programa, bem como aprofundar qualquer tema considerado relevante;
- Ajudar a unidade de treinamento a comprovar a relação o custo/benefício do programa.

Nossa metodologia de *Follow-up* e avaliação do custo/benefício é a única a apresentar, de forma quantificada, os resultados do seminário (duas versões, com ou sem a presença física dos participantes, ver detalhes no *site* [www.institutomvc.com.br](http://www.institutomvc.com.br), menu *Follow-Up*.

Adicionalmente serão remetidos textos para *follow-up* (30, 60 e 90 dias).

▶▶ (\*) CURRÍCULO RESUMIDO DOS CONSULTORES: (clique nos nomes para visualizar os mini-currículos, artigos e fotos).

JOÃO BAPTISTA VILHENA, JOSÉ LUIZ MEINBERG, DENIZE DUTRA, EUNICE MENDES, FRANCISCO BITTENCOURT, CLÁUDIO GOLDBERG, AMÉRICO MARQUES FERREIRA, CARLOS LEGAL, EDMARSON BACELAR MOTTA, JOÃO ALFREDO BISCAIA, JOSÉ PAULO MOREIRA DE OLIVEIRA, LUÍS ROBERTO MELLO, AFONSO CESÁRIO, ALEXANDRE FREIRE.

(\*) *Clique nos nomes para visualizar os mini-currículos, artigos e fotos.*

**SOLICITE-NOS UMA PROPOSTA COMPLETA:**

São Paulo:  
11- 3171-1645  
[costacurta@institutomvc.com.br](mailto:costacurta@institutomvc.com.br)

Rio de Janeiro:  
21- 2222-0888  
[mariateresa@institutomvc.com.br](mailto:mariateresa@institutomvc.com.br)