

Sílvia Machado

Como ser pioneiro na Satisfação das Necessidades dos clientes?

PROGRAMA

Workshop 1 | Como criar respostas às novas necessidades?

Dinamizador | Francisco Melo | consultor, auditor e formador da APCER e diretor técnico da ATC

Data | 6 de maio 2013

Local | Sala Multiusos do Centro Cultural de Chaves

Horário | 14.30h – 17.30h

Workshop 2 | Como assegurar a eficiência e otimização de recursos?

Dinamizador | José Cordeiro | consultor, formador e auditor em diversas áreas de gestão

Data | 15 de maio 2013

Local | Sala da Biblioteca Municipal de Sabrosa

Horário | 14.30h – 17.30h

Workshop 3 | Como ser pioneiro na satisfação das necessidades dos clientes?

Dinamizadora | Sílvia Machado | consultora, formadora em gestão da qualidade e docente universitária

Data | 22 de maio 2013

Local | Sala da Biblioteca Municipal de Vila Pouca de Aguiar

Horário | 14.30h – 17.30h

Workshop 4 | Como angariar fundos para as organizações sem fins lucrativos?

Dinamizador | Luis Fonseca | consultor na União das Misericórdias

Data | 30 de maio 2013

Local | Fórum de Atividades do Município de Santa Marta de Penaguião

Horário | 14.30h – 17.30h

Relatora | Catarina Oliveira | EAPN Portugal, Núcleo Distrital de Vila Real

ORGANIZAÇÃO

EAPN Portugal / Núcleo Distrital de Vila Real

Santa Casa da Misericórdia de Ribeira de Pena

Município de Ribeira de Pena

Município de Chaves

Santa Casa da Misericórdia de Chaves

Fundação Patronato Santo António

Santa Casa da Misericórdia de Vila Pouca de Aguiar

Associação Via Nova

Associação A2000 de Apoio ao Desenvolvimento

APOIOS

Município de Sabrosa

Município de Vila Pouca de Aguiar

Município de Santa Marta de Penaguião

O debate sobre a sustentabilidade do terceiro setor está na ordem do dia. Todas as organizações colocam nas suas agendas este tema como prioridade estratégica fundamental sob pena de não conseguirmos enfrentar os novos desafios.

O Núcleo Distrital de Vila Real da EAPN Portugal / Rede Europeia Anti – Pobreza, em conjunto com os seus associados e atores privilegiados, têm vindo a trabalhar este tema de forma a proporcionar pistas concretas de intervenção social. Consideramos fundamental que as organizações que compõe o terceiro setor encontrem pontos de equilíbrio entre elas nunca perdendo o seu papel na luta contra a pobreza e exclusão social.

Estamos, por isso, convictos de que estes workshops serão uma fonte de informação / inspiração fundamental para assegurar a sustentabilidade das organizações sem fins lucrativos.

Público-alvo: Quem envolver?

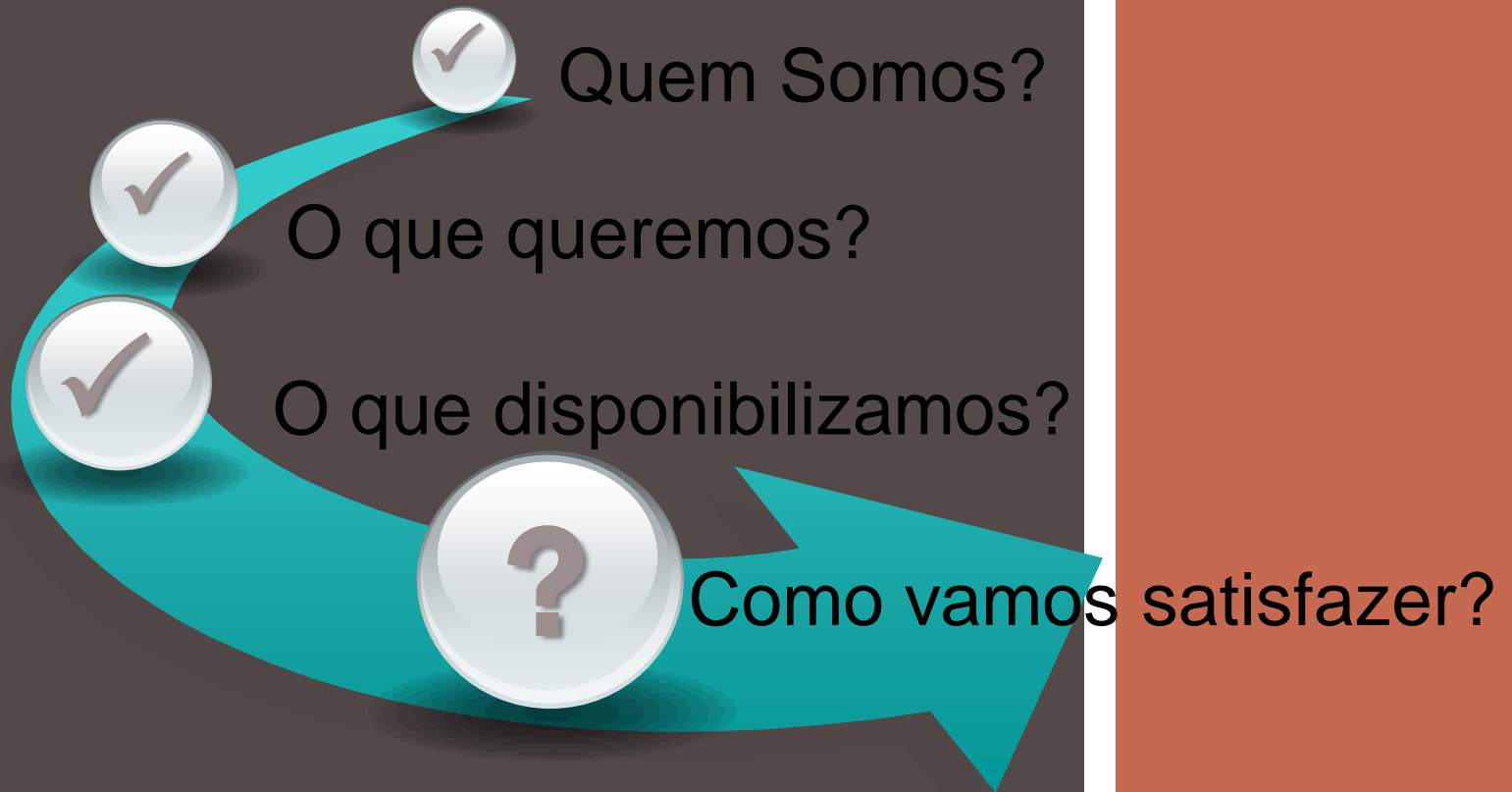
Gestão Organizacional:

- Eficaz
- Eficiente
- Monitorizável
- Avaliação da qualidade dos serviços e dos clientes



Caminho para a excelência...

REFLEXÃO INSTITUCIONAL...



Quais os obstáculos mais comuns?? O que temos de analisar e melhorar?

DESAFIOS:

Motivação

Disponibilidade

Rácio de Recursos Humanos VS clientes por vezes complexo, sendo insuficiente o n.º de colaboradores face à multiplicidade de tarefas a executar e n.º de clientes a intervir

Insuficientes Recursos Humanos, pouca diversidade na qualificação

Equipa Multidisciplinar

Apoio da Direção/Gestão

Qualificação e Experiência Profissional

Recursos

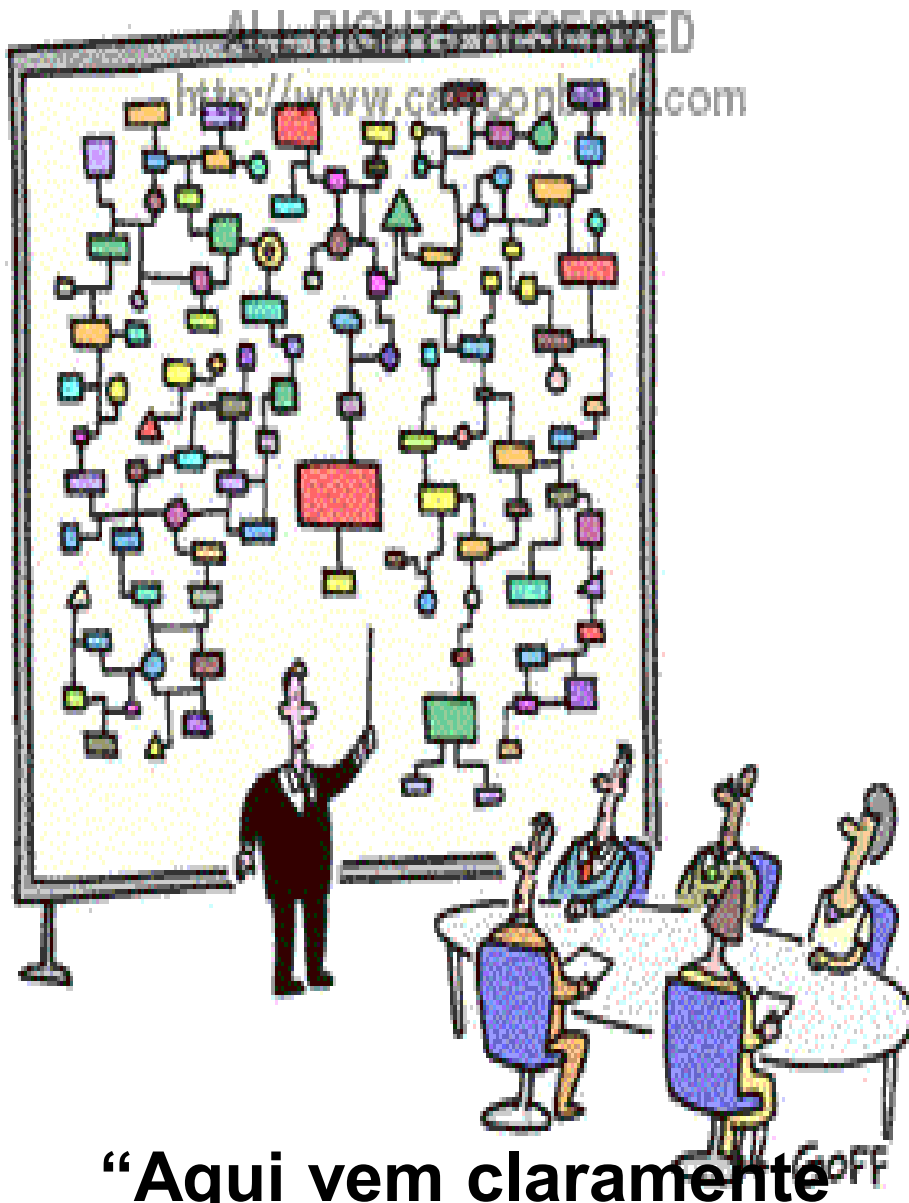
Recursos Económicos, estruturais e funcionais,

“Visão sem acção não é mais do que fantasia, acção sem visão é apenas um pesadelo” – Provérbio Japonês

“Ser **DIFERENTE** é a essência da competitividade estratégica. Significa **ESCOLHER** deliberadamente um conjunto de actividades a executar, por serem capazes de proporcionar um mix de valor único” – Michel Porter



A ESSÊNCIA ESTÁ NA DIVERSIDADE DA ESCOLHA DAS ACTIVIDADES PARA SE ALCANÇAR OS OBJECTIVOS TRAÇADOS...SÃO O QUE DIFERENCIA UMA ORGANIZAÇÃO DA OUTRA...

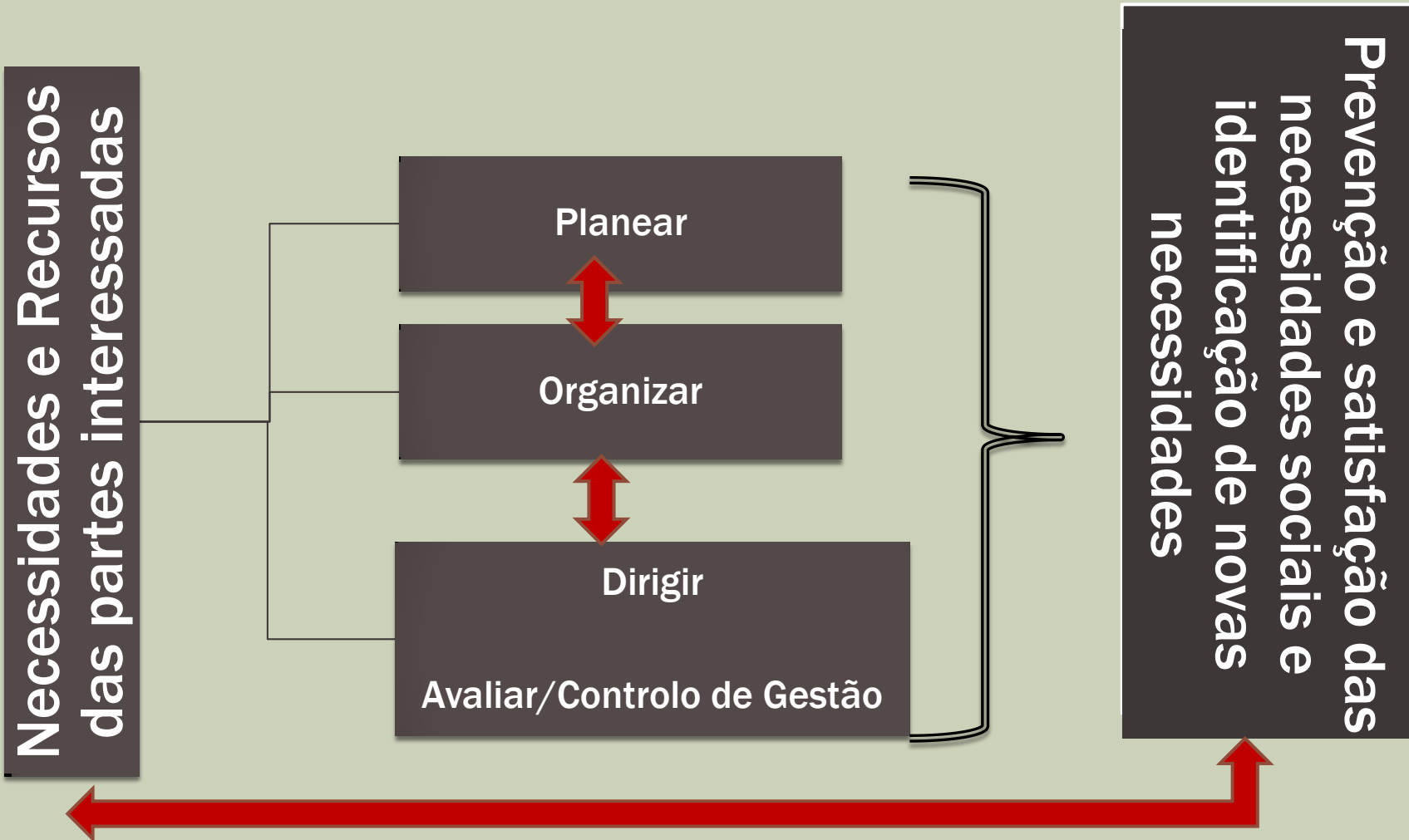


“Aqui vem claramente representada a nossa estratégia”



Envolvam **TODOS** : **CLIENTES, COLABORADORES, PARCEIROS E FORNECEDORES** na definição da estratégia...das atividades...da avaliação

A GESTÃO ESTRATÉGICA É CRUCIAL...



COMO?? MEIOS E INSTRUMENTOS?



Análise SWOT

Análise Interna

Análise Externa

Construída com TODOS os colaboradores

Envolva...reúna...

Peça sugestões...soluções...melhorias...

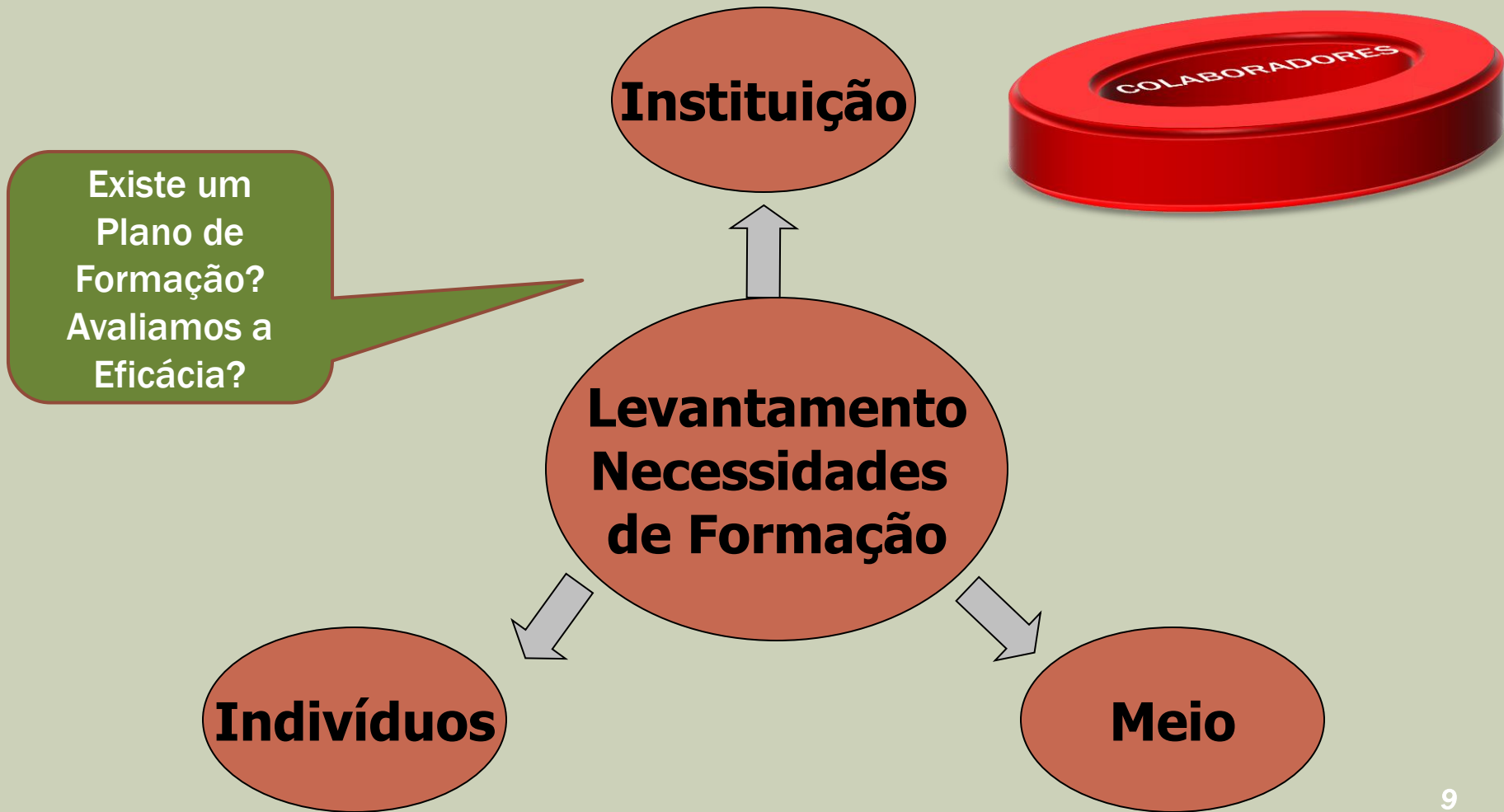
Trace um Plano Estratégico e Operacional...

O que queremos? Até quando?

O que vamos fazer? quem?

AVALIAR E DETERMINAR RESPONSABILIDADES....

Equipa Multidisciplinar para intervir nas diversas áreas?
Formação adequada, atualizada e prática de realização dos colaboradores?



GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Manual de Funções bem definido?

Funções e responsabilidades esclarecidas?



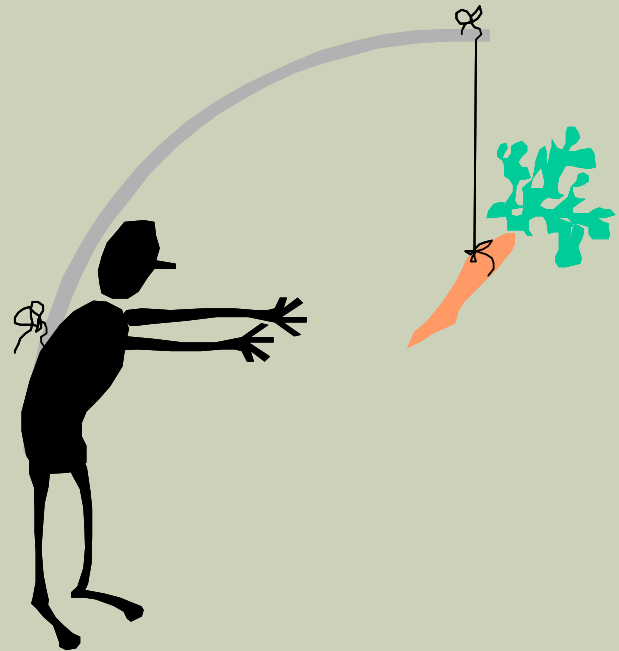
Gestão e Avaliação de Desempenho?



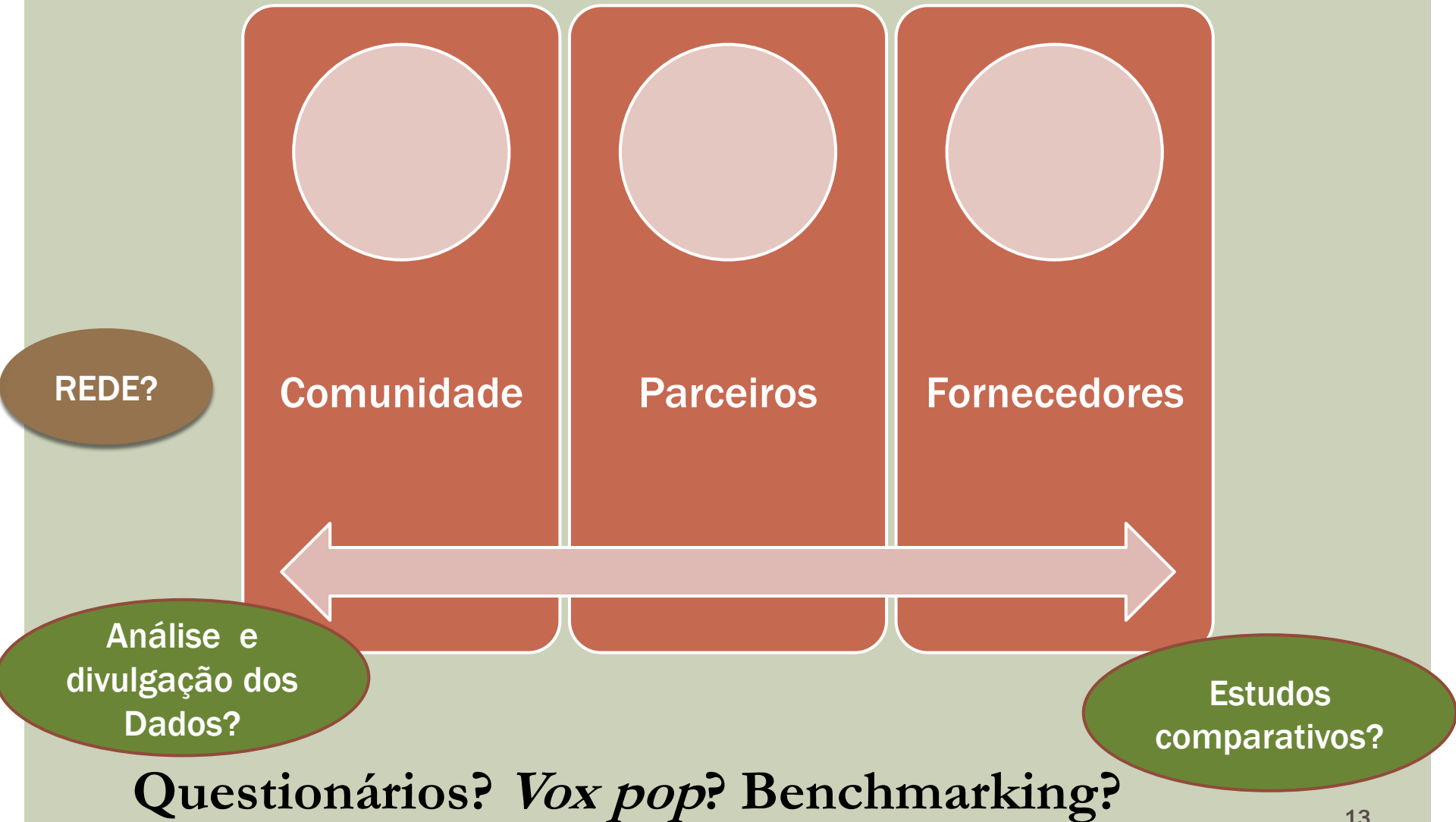
“Trabalhar é fácil, o que é difícil é pôr as pessoas a trabalhar.”

Grande desafio da Motivação?

Motivar as pessoas para que contribuam para o aumento do desempenho organizacional.



O que os outros pensam de nós? Como nos avaliam?
De que modo os envolvemos na melhoria da nossa entidades?



NECESSIDADES DO CLIENTE: O QUE SÃO?

Como
DIAGNOSTICAR?
SATISFAZER?
AVALIAR?
E as
EXPETATIVAS?



Necessidades do Ser Humano desenhadas por MASLOW

Operacionalização...

DIAGNÓSTICO

INTERVENÇÃO

AVALIAÇÃO

Como recolher dados? Como conhecer as verdadeiras necessidades? As expectativas?

Técnicas para um Diagnóstico Multidimensional

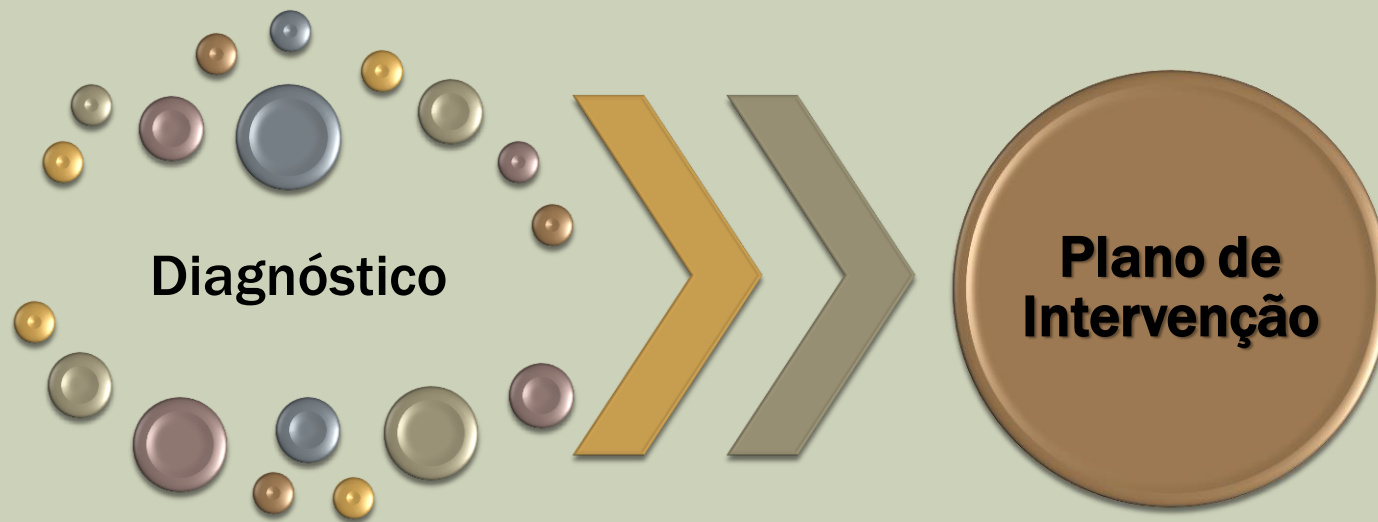


**É PRECISO CALÇAR OS SAPATOS
DOS OUTROS PARA VER ONDE NOS DÓI.**

**É PRECISO COMPREENDER
O CLIENTE PARA ASSIM SE
ENCONTRAR RESPOSTAS
PARA AS SUAS “NECESSIDADES”**



O QUE FAZER COM O DIAGNÓSTICO?



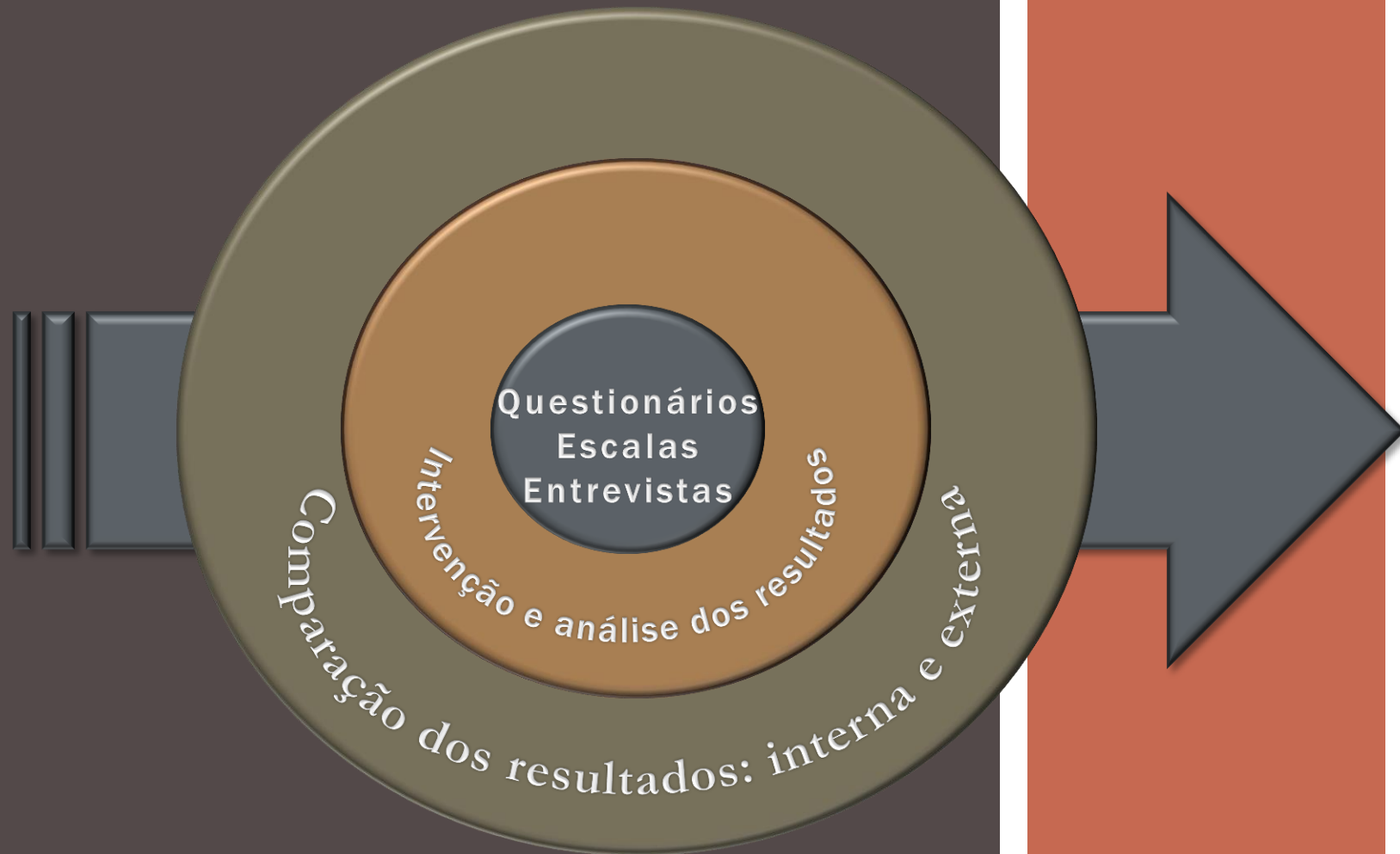
**Equipa
Multidisciplinar**

**Envolvimento
de todas as
partes**

DO PLANO PARA A SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES



Porque sou pioneira? Em que fomos diferentes? Qual o método inovador?



ELOGIO A VOSSA PACIÊNCIA E CORAGEM...

Grata pela atenção e honra em
estar na Vossa companhia!!!

Sílvia Machado: 96 344 82 18

silviapaulamachado@yahoo.com.br