

# CONFERÊNCIAS SOBRE LIDERANÇA



## Competências Emergentes na Liderança

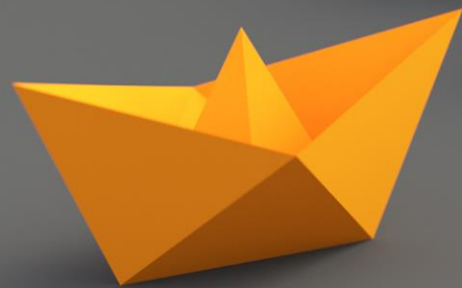
**Cristina Jacinto** | Vogal da Comissão Diretiva da Autoridade de Gestão do Programa Operacional Capital Humano (POCH)

17 dezembro | 15 H

Cristina Jacinto



# Competências Emergentes na Liderança





**Valores de liderança**, uma competência desafiante para os dirigentes do serviço público que muitas vezes tem de contrapor a inovação face à estabilidade e a eficiência face à inclusão.

**Inclusão na diversidade**: como criar um ambiente seguro capaz de atrair os públicos que têm menos voz?

**Envolver a base da organização** nas tomadas de decisão. É essa a organização do futuro.

Capacidade de **estabelecer parcerias** e interagir com as pessoas através dos meios sociais atualmente disponíveis.



## RECRUTAMENTO

- Recrutamento clássico em torno da atração da estabilidade e retenção de talentos ultrapassados pela procura de evolução individual.

**Desafio da Liderança: manter as equipas unidas, envolvidas e a cooperar.**

No futuro pós pandemia a gestão de pessoas deve **incorporar:**

- o **potencial tecnológico** disponível  
(para processos de redesenho das organizações)
- ***upskilling*** e ***reskilling***

No futuro poderemos ter **departamentos de “pessoas e máquinas”**, mas o que distinguirá as pessoas será a sua atitude, a **forma como enfrentam os desafios** que faz delas seres extraordinários.

O *Onboarding* deve ser bem acompanhado e cuidada a integração.





## AS CONSEQUÊNCIAS PARA A SAÚDE MENTAL

- No pós-Covid, com o futuro ainda incerto, é necessário que as pessoas embarquem numa missão, num projeto, desde que seja para aprender coisas novas. Também as Lideranças devem concentrar energias “nas coisas certas”.
- **Cansaço, ansiedade, problemas de atenção, controlo de raiva e de tristeza.**  
Sintomas que muito provavelmente se manterão no pós-covid.

MÁXIMA ATENÇÃO PARA AS LIDERANÇAS ATUAIS E FUTURAS:  
É preciso investir tempo a fazer uma escuta ativa pois nem sempre os sintomas são visíveis e relacionáveis.

Quem nunca sentiu estas emoções em determinados momentos da sua vida?





## FUTURO DO TRABALHO

De acordo com um estudo europeu, realizado entre Julho e Agosto, na Europa, em vários setores:

- 61,6%, considerariam ficar em teletrabalho
- 40%, optariam por um estilo misto entre o teletrabalho e o regime presencial

A tendência será o equilíbrio, a conciliação entre o trabalho e vida familiar.

### Flexibilidade

é o conceito a ter em conta.





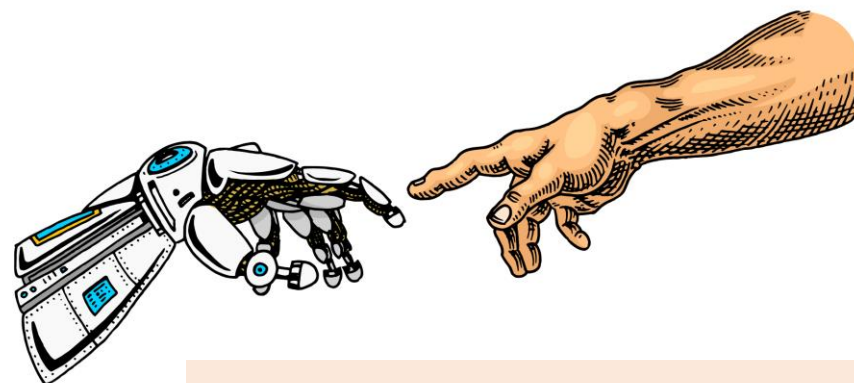
## É URGENTE LIGAR PESSOAS, ORGANIZAÇÕES E TECNOLOGIAS

O digital, vai permitir:

- aumentar a velocidade, agilidade, a produtividade e a inovação dos métodos de trabalho.

no entanto:

- a substituição total do modelo presencial não será exequível.



**“Mesmo com abundância de ferramentas online, nada substitui o contacto humano, quando é preciso criatividade e resolução de problemas”**





## É URGENTE LIGAR PESSOAS, ORGANIZAÇÕES E TECNOLOGIAS

Sem as pessoas certas, com as competências necessárias para cada tipo de trabalho, as organizações não serão capazes de enfrentar os desafios futuros.

**“A Liderança tem cada vez mais a ver com a comunicação, emoções e relações, formas de ser, estar e sentir, interrelacionadas. Teremos de desenvolver a nossa inteligência emocional “**

(Daniel Goldman)

**“Perante a instabilidade e a volatilidade, as lideranças tornam-se mais resilientes, na ausência de previsibilidade.”**

(Nassim Taleb no seu livro “Antifrágil”)



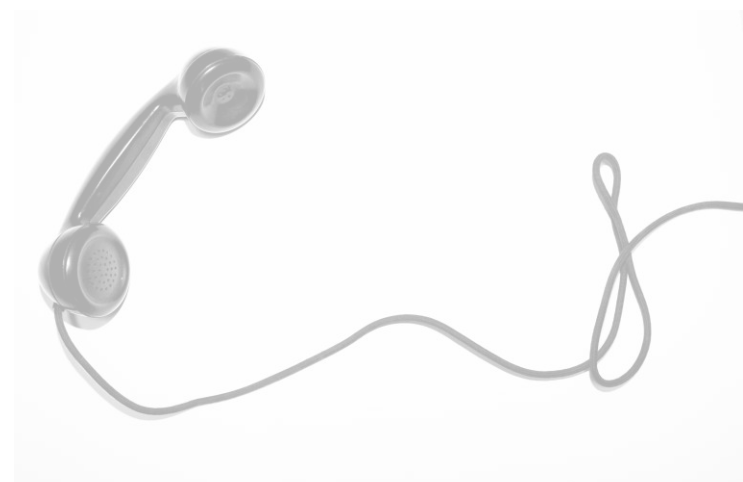




## APOSTA NA COMUNICAÇÃO

É necessário comunicar, e comunicar bem, para que permanentemente as pessoas conheçam:

- os objetivos a atingir;
- os resultados obtidos;
- soluções inovadoras;
- sistemas de avaliação de desempenho que orientem e premeiem os bons resultados.







# APOSTA NA COMUNICAÇÃO

## AS NEWSLETTER INTERNAS DO POCH em tempos de pandemia

### Fomentar a comunicação e as relações interpessoais à distância



**CONFY@HOME**  
Concurso "quem tem as pantufas mais fashion?" Partilha uma foto dos teus pés em pantufas. No fim há-de haver um vencedor.

**oOOPS!**

**Pantufas, sem dignidade**  
Tiago Caeiro GEC

**As minhas pantufas preferidas: ténis**  
Joana Yaz GEC

**Not fashion at all, mas são as minhas...**  
Liliana Melo GEC

**Em teletrabalho com uma espécie de pantufas...made in Portugal/Manteigas**  
Joaquim Bernardo Presidente CD

**A TAP não voa, mas damos uso às suas meias de bordo**  
Miguel Feio GEC

**HUMOR COVID**  
Porque, ao bom espírito português, "tristezas não pagam dívidas". Anedotas, fotos, vídeos, tudo serve para nos rirmos de nós próprios.

**This is Wilson. He is now working from home**  
Liliana Melo GEC



**Enviado por: Joaquim Bernardo Presidente CD**

**Semana Santa Cancelada**  
Enviado por: Ana Salvado GEC

**Uma máscara por dia**  
Enviado por: Anna Garrido GEC

**RESUMO DAS ATIVIDADES DAS EQUIPAS ILUSTRADO**  
GEC - 1 de abril a 8 de abril

- Coordenação Indicadores de Resultado de contratualização com PD Regionais
- Produção de Cronograma/Plano de trabalho para REA 2019
- Coordenação junto dos PD Regionais - Avaliação contributo do PT2020 para a qualificação de Adultos e Empregabilidade - levantamento de informação física e financeira
- Produção de entrevista Joaquim Bernardo - País Positivo
- Produção de 29 comunicações/informação interna externa
- Preparação de novo AAC - Centro Qualifica
- Contributo para resposta Auditoria de conformidade aos procedimentos de verificação das AG em matéria de custos simplificados na área da Comunicação
- Envio de contributos para Relatório de Monitorização ITI Mar\_Relatório Anual 2018
- Monitorização e Follow up da inserção de spots de rádio para Campanha Prémio Capital Humano
- Produção de novo naming POCH
- Produção Newsletter nº 16 POCH
- Articulação GP para seleção de operações para apuramento de Resultados de contratualização
- Produção de Relatório final e Relatório Preliminar de dois procedimentos de Concurso Público
- Contributo para Auditoria Missão DG EMP - operações
- Fecho da ata Reunião Anual CDM 2019
- Articulação diária com IEFP e Centros de Gestão Participada - apuramento Indicador de Resultado de Programa
- Preparação de resposta a dúvidas e questões a candidatos ao Prémio Capital Humano
- Produção de 5 notícias que foram vistas por 2054 utilizadores
- Produção de 5 posts que tiveram um alcance de 2410 pessoas

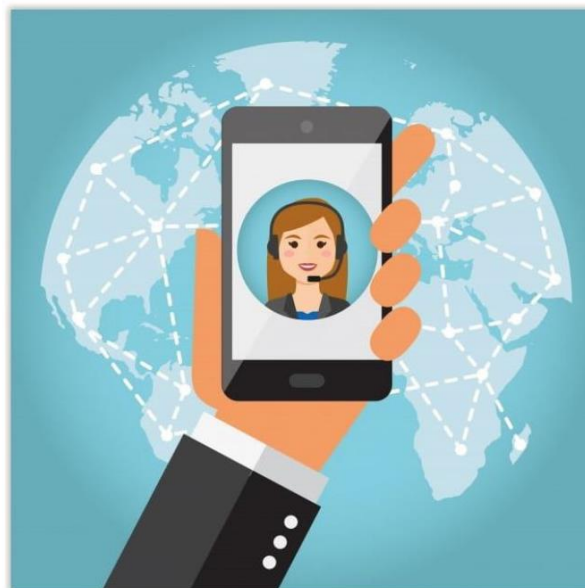
Competências Emergentes na Liderança



## APOSTA NA COMUNICAÇÃO

Questionário de Satisfação Call Center PO CH

**Fomentar a comunicação com os clientes externos**



INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO 1º SEMESTRE 2020

A avaliação do 1º semestre de 2020 teve uma melhoria média de 3% face à avaliação anterior (2019). Não existem avaliações com valor “insuficiente”.

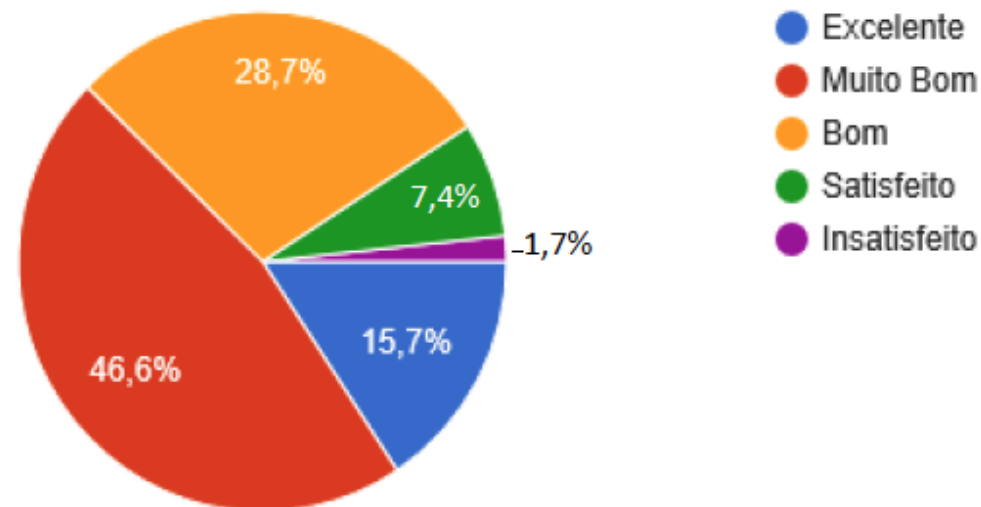
É relevante salientar que desde meio de março de 2020, todos os colaboradores do PO CH e o call center incluído, se encontram em teletrabalho devido à pandemia COVID 2019.



## APOSTA NA COMUNICAÇÃO

Questionário de Satisfação às Entidades Beneficiárias do PO CH  
**Fomentar a comunicação com os clientes externos**

### Avaliação Global do PO CH



A avaliação global do 2º semestre de 2019 foi de 84,5% (com avaliação igual ou superior a Bom). Na avaliação de 2020, o valor passou a ser de 91%.



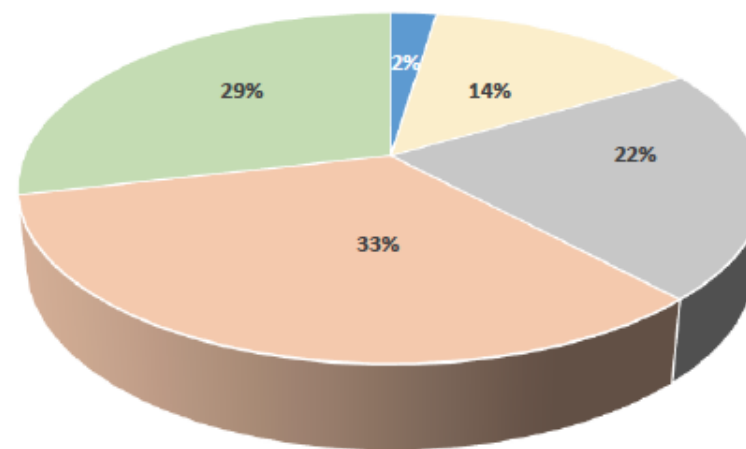


## APOSTA NA COMUNICAÇÃO

Questionário aos colaboradores sobre regime de teletrabalho

### Fomentar a comunicação com os clientes internos

AVALIAÇÃO GLOBAL DO TELETRABALHO



■ Insatisfeito ■ Satisfeito ■ Bom ■ Muito Bom ■ Excelente

Para 84% dos colaboradores a experiência do teletrabalho tem uma avaliação boa, muito boa ou excelente, sendo que 62% avalia como muito boa ou excelente.

Competências Emergentes na  
Liderança



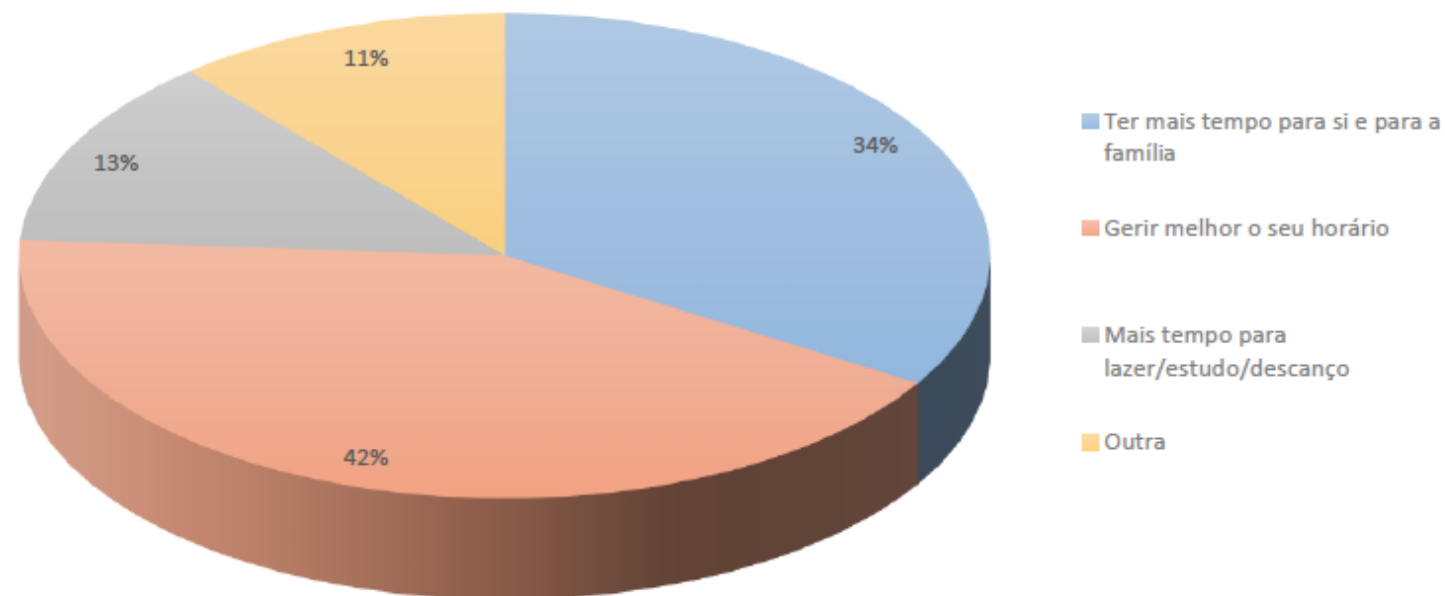


## APOSTA NA COMUNICAÇÃO

Questionário aos colaboradores sobre regime de teletrabalho

### Fomentar a comunicação com os clientes internos

O TEMPO NÃO DESPENDIDO DIARIAMENTE NA DESLOCAÇÃO CASA/TRABALHO/CASA PERMITIU



Competências Emergentes na  
Liderança

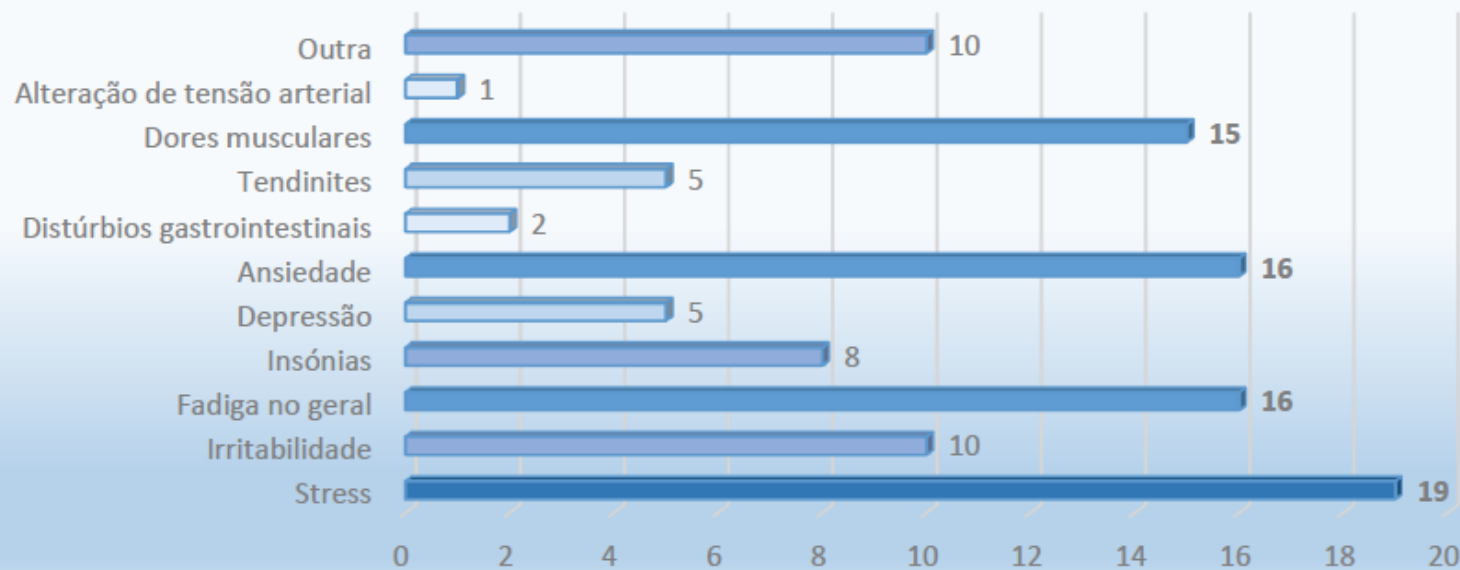


## APOSTA NA COMUNICAÇÃO

Questionário aos colaboradores sobre regime de teletrabalho

**Fomentar a comunicação com os clientes internos**

DURANTE ESTE PERÍODO, SENTIU ALGUM DOS SEGUINTE SINTOMAS OU TEVE ALGUM DESTES PROBLEMAS DE SAÚDE?







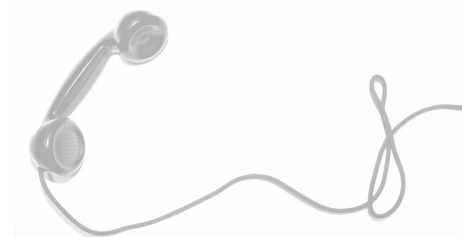
## APOSTA NA COMUNICAÇÃO

As lideranças atuais e futuras, têm de trabalhar a sua capacidade de **COMUNICAR**.

Numa primeira fase, estivemos todos a “bolinar”, e isso deve ser assumido perante as equipas com honestidade, franqueza e transparência (dentro daquilo que nos é permitido).

Facilmente, com falta de informação, as pessoas desenvolvem medo pela seu posto de trabalho, pela incerteza do futuro.

OPOCH PERMITIU AOS SEUS COLABORADORES A ASSINATURA DE CONTRATOS DE TELETRABALHO DE 12 MESES, PAGA MITIGAR O SENTIMENTO DE INCERTEZA.





## PROMOVER O REGRESSO

- com a tranquilidade necessária
- assumindo todos que muita coisa mudou e que algumas coisas não voltarão a ser como eram.

O mais difícil de gerir: a **INCERTEZA**

A **LIDERANÇA** vai ser mais do que nunca uma MARATONA e sem características de SPRINT.

GRADUALMENTE, as tarefas rotineiras, que não têm valor acrescentado pela intervenção humana, serão **automatizadas (robotizadas)**.

As **LIDERANÇAS** terão que trabalhar cada vez mais com metodologias ágeis, colaborativas e flexíveis com foco particular na orientação para resultados.





## FORMAÇÃO DE LIDERANÇAS E COLABORADORES

- O **reskilling** e **upskilling** são fundamentais no processo de reinvenção das organizações.
- Alguns colaboradores serão obrigados a fazer uma inflexão das suas carreiras tecnológicas, para podermos retirar o máximo valor da digitalização e da inteligência artificial.
- Quanto mais modernas e desenvolvidas as organizações se forem tornando, mais os profissionais precisarão de competências não-técnicas (soft-skills).



Competências Emergentes na  
Liderança





## FORMAÇÃO DE LIDERANÇAS E COLABORADORES

Líderes deprimidos e impiedosos promovem organizações tóxicas, repletas de funcionários negativos e poucos produtivos.



Competências Emergentes na  
Liderança

**GOOD  
VIBES**



## ESTRATÉGIAS PARA AUMENTAR A MOTIVAÇÃO PELA LIDERANÇA

- Criar um convite para uma reunião com os colaboradores por videoconferência, cujo tema será “boas notícias”;
- Promoção das *happy hours*;
- Encaminhar os colaboradores para programas de saúde mental e outros;
- Encorajar os colaboradores a terem rituais de pausa;
- Encorajar o pensamento positivo;  
(Voluntariado corporativo, em saúde, educação ou inclusão, Empreendedorismo e Inovação Social)
- Impacto social sustentável;
- Programas de saúde e bem estar.



muito obrigada



**Cristina Jacinto**

[cristina.jacinto@poch.portugal2020.pt](mailto:cristina.jacinto@poch.portugal2020.pt)

# Competências Emergentes na Liderança



17 dezembro 2020