

TAIRINI LUZ



T R Í A D E D E

GESTÃO

NEGÓCIOS ● PESSOAS ● PROCESSOS

INTRODUÇÃO

Você ainda tem dúvidas quanto a aspectos gerais e básicos da sua empresa? Tem dificuldade ao demitir alguém, a estabelecer uma cultura, a recrutar a identificar o seu tipo de liderança e conhecer o seu time? Esses são alguns dos desafios que desejamos superá-los juntos, com você. Assista às aulas e confira conosco!

Comecei a olhar para o mundo dos negócios de uma forma um pouco diferente e a ter resultados fantásticos trabalhando toda a Tríade da gestão da sua empresa!



O QUE VOCÊ VAI ESTUDAR

AULA 01 - Tríade da Gestão - Negócios, Pessoas e Processos	04
AULA 02 - CEO da própria vida	08
AULA 03 - A hierarquia que funciona	12
AULA 04 - Gestão e liderança na prática	16
AULA 05 - Tipos de liderança	19
AULA 06 - Conhecendo meu time	22
AULA 07 - Cultura empresarial sem mistérios	25
AULA 08 - Atração, desenvolvimento e retenção	28
AULA 09 - Recrutamento e seleção para PMG	32
AULA 10 - Preciso demitir, e agora?	36

A top-down view of a wooden table where several people's hands are stacked in a circle, symbolizing teamwork. Business documents with charts and a laptop are scattered on the table.

AULA 01

TRÍADE DA GESTÃO
NEGÓCIOS, PESSOAS
E PROCESSOS

AULA 01

NPP significa: Negócios, pessoas e processos. E, ao falarmos de negócios, veremos pontos como:

- Por que o seu negócio existe?
- Qual a finalidade dele?
- Qual a estrutura do meu negócio?

1. Negócio

É uma finalidade aberta com o objetivo de fazer relações comerciais, de venda, troca de produtos ou serviços com fins de monetização.

A estrutura tem todo um pilar. E, todas as coisas que estão no universo, giram dentro dessa Tríade de NPP.

2. Pessoas

Toda a parte de mão de obra. Ou seja, as pessoas que fazem parte do negócio para que ele aconteça.

3. Processos

Tudo que segue uma linha, uma estrutura. O processo é o mecanismo da nossa empresa.

1. Negócio

Precisamos olhar para os nossos negócios com essas três finalidades para que tenhamos uma empresa de sucesso.

Quando o seu foco está no negócio, o que você terá de resultado, será:

Clareza

Um ponto essencial e que nos leva ao planejamento estratégico. Que ocorre quando paramos e traçamos metas de desenvolvimento. Sejam elas de forma trimestral, semestral ou anual (independente do tamanho da sua empresa).

Quando você olha para os seus negócios e consegue mapear dessa maneira, significa que você tem clareza para definição de detalhes do seu negócio.

Organização

Tendo clareza, você trilha para o segundo resultado que é a organização.

A forma como você trabalhará na sua empresa.

Mensuração de resultados

Ele não deve ser avaliado apenas em pessoas. Mas, você deve medir esses resultados em quem você é como empresa e quais são os objetivos do seu negócio.

2. Pessoas

AULA 01

Todas as vezes que tivermos pontes de contato, sempre serão com pessoas. Pessoas são fundamentais para o seu negócio. Podem agregar pontos positivos ou negativos, serem problema, ou solução.

Quando falamos de pessoas, pensamos logo também no cliente. Estes, sendo assim, todas as pessoas que têm contato com o seu produto/ empresa/ marca.

Sejam fornecedores, clientes, pessoas que tem acesso às suas mídias, candidatos que participarão de um processo seletivo para a sua empresa, seja o seu colaborador, ou a sua família... Todas essas são pessoas! E, precisamos cuidar de todos esses, pois eles tem impacto sobre a sua marca.

NPS - Net Promoter Score

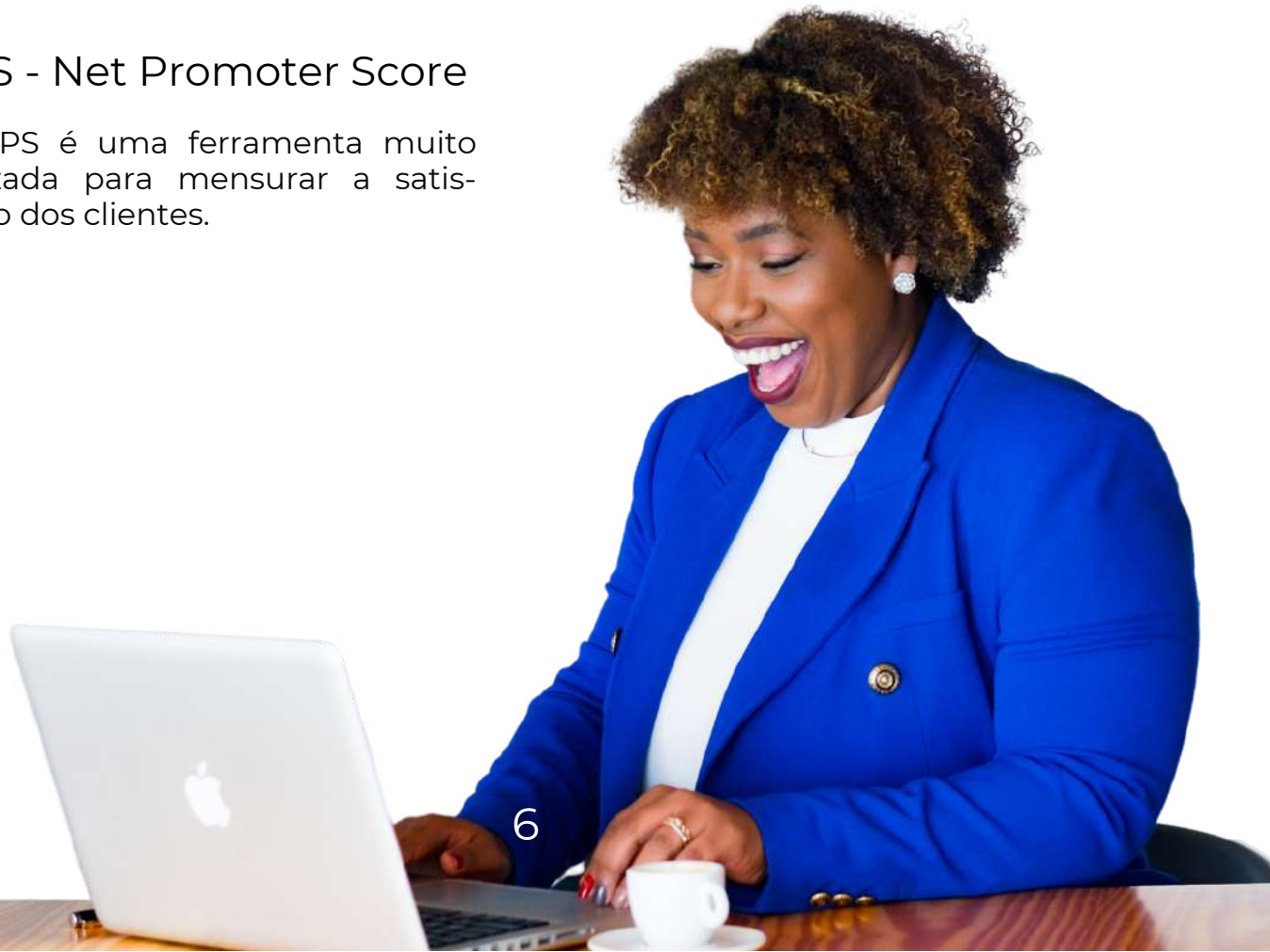
O NPS é uma ferramenta muito utilizada para mensurar a satisfação dos clientes.

É um indicador simples que permite avaliar a experiência do cliente e o nível de fidelidade dos consumidores à marca. Dessa forma, é uma excelente fonte de insights para otimizar o seu negócio e conquistar clientes que defendem e promovem a empresa.

3.Processos

São os “comos” do seu negócio.O motivo de constituirmos processos em nossas empresas é para que tenhamos clareza nas informações e assim sejam desenhadas as formas como as coisas acontecerão e irão rodar dentro da sua empresa.

O processo garante a eficiência e o resultado do seu negócio.





**Todas as vezes
que tivermos
pontes de
contato, sempre
serão com
pessoas.
Pessoas são
fundamentais
para o seu
negócio. Podem
agregar pontos
positivos ou
negativos,
serem problema,
ou solução**

Tairini Luz

AULA 02

**CEO DA
PRÓPRIA
VIDA**



AULA 02

Quando você entende que tudo começa em você, a responsabilidade de resolver é 100% sua.

Deixando claro que mesmo que a responsabilidade seja sua, você não necessita fazer tudo sozinho. Você pode compartilhar com alguém as suas demandas, sem transferir essa responsabilidade que é sua para aquela pessoa.

Mas, quando você entende esse ponto, você passa a priorizar determinados fatores em sua empresa, pensando no amanhã e não apenas no hoje.

As responsabilidades de todos os donos de negócios são 3:

- Planejar
- Executar
- Delegar

Ao falarmos sobre ser o CEO da própria vida, você precisa entender quais são as responsabilidades, direitos e deveres, qual o comportamento, postura sua como empresário ou pessoas que exercem um nível mais elevado dentro da empresa. Então, veremos algumas dessas características a partir desse momento.

Características do CEO da própria vida

1.Auto motivada

Ela não precisa de motivação externa. Mesmo com os momentos de solidão passados, essa pessoa encontra motivação em si mesma, não dependendo de outras pessoas para isso.

2.Auto responsável

Muitas vezes cobramos isso dos nossos colaboradores, porém a primeira pessoa que precisa disso, é a que está a frente da empresa. Mesmo você não sendo a pessoa responsável a resolver determinada situação, você conseguirá munir essa pessoa com informações ou de forma que ela consiga solucionar determinada situação.

Antes que a sua equipe realizar aquilo que você está dizendo para que façam, elas farão aquilo que estão vendo você fazer.

3.Obstinado por resultado

Não desiste, é focada e não abre mão de dar resultados. Não possui distrações e sempre busca uma forma de chegar naquele alvo final.

O resultado pode ser uma junção de coisas, não apenas o dinheiro. Mas, uma série de coisas que beneficiarão a empresa, como: melhorar o ambiente da empresa, realizar um bom posicionamento da marca, organizar o negócio de modo jurídico, etc. Ele é obstinado pela completude em todas as esferas.

AULA 02

4. Extra obrigacional

Não precisa ser obrigado a fazer determinada atividade ou desempenhar determinada função. Ele fará porque já entendeu o impacto daquela ação ou não ação.

5. Focado

Capacidade de inutilizar as distrações. E, busca fazer tudo o que é necessário para atingir o que ele deseja.

Quando essa pessoa compreende essa questão de focar, ele não apenas vai em sentido a um alvo, mas retira tudo aquilo que pode atrapalhar o que ele traçou como meta.

6. Hiper poder

“Ninguém é tão bom que não tenha nada a aprender e ninguém é tão ruim que não tenha nada a ensinar.” - Blaise Pascal

Todos precisamos aprender, seja com os colaboradores ou clientes, por exemplo. Afinal, todo cliente traz grandes ensinamentos quanto ao que precisamos melhorar em nosso negócios.

Dicas importantes

1 - Reconheça as suas fraquezas e as suas potencialidades

Existem fraquezas em você que podem se tornar potencialidades. Conheça essas fraquezas e busque melhorias para tais.

2 - Tenha claro quem é você, para onde você vai, com quem você vai e como você vai.

Faça essa auto análise. Pois sempre começará em você. Aquilo que você acredita, você vai implantar em seu negócio. E, isso também ajuda a encontrar as suas reais expectativas e como você colocará isso em sua empresa.

3 - Crie as oportunidades

Elas não batem à sua porta. Você pode criar oportunidades e fazer pontes para que as conexões aconteçam.

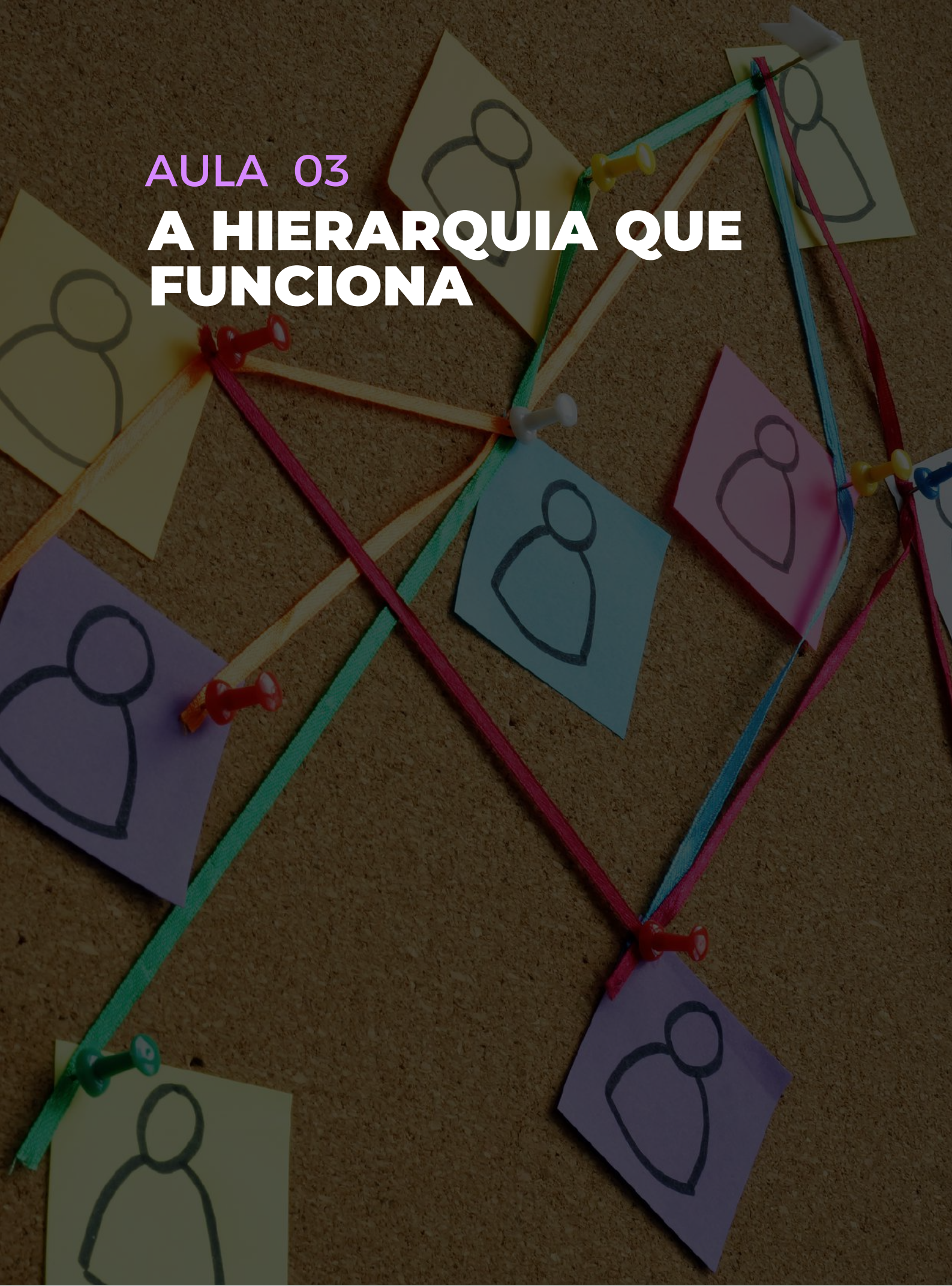


Quando você entende que tudo começa em você, a responsabilidade de resolver é 100% sua.

Tairini Luz

AULA 03

A HIERARQUIA QUE FUNCIONA



AULA 03

Pirâmide organizacional

Nível Estratégico

Nesse nível estão as pessoas como o CEO da própria vida, diretoria e executivos.

Responsável por cuidar de toda a parte pensativa da empresa, como: novos produtos e novas estratégias. Ele é um condutor da tomada de decisão, que tem visão macro e está sempre de olho em novas oportunidades para a empresa.

Nível Tático

Núcleo responsável pela delegação. Geralmente formado por supervisores, gestores e líderes naquela empresa. Construir uma espécie de mapa para que as estratégias aconteçam, é responsabilidade desse nível.

Nível Operacional

Composto de pessoas que são auxiliares, assistentes, analistas. Responsáveis pela “mão na massa”, que faz acontecer o seu negócio. Não adianta você ter boas estratégias se não tiverem aqueles que as executem.

Caso você seja uma empresa pequena, é capaz que você esteja nos três níveis. E, isso não tem problema. O que pode gerar um problema é você permanecer nisso durante muito tempo.

Como sair de algum desses níveis:

- Avalie quanto você está faturando e essa recorrência de faturamento
- Analise se você está estagnado

Organograma

É o mapa de posições e pessoas do seu negócio. Se você tem uma empresa, você precisa de um organograma. Cada setor terá funções e funcionalidades diferentes e ter esse mapa te ajudará a identificar a hora que você deve crescer e como processa a sua estrutura de cargos e setores. Trazendo assim uma vida saudável na vida da sua empresa, pois você toma decisões não naquilo que você acha, mas no que de fato você observa através do seu mapa.

Tipos de Organograma

• VERTICAL

Linha onde um colaborador responde para o outro. Possui a mesma estrutura de níveis da pirâmide organizacional. Onde uma área responde a outra.

• HORIZONTAL

Linha quase sem hierarquia. São mais livres e as tomadas de decisão são mais colaborativas. Não respondem diretamente a alguém, todas as pessoas têm o

AULA 03

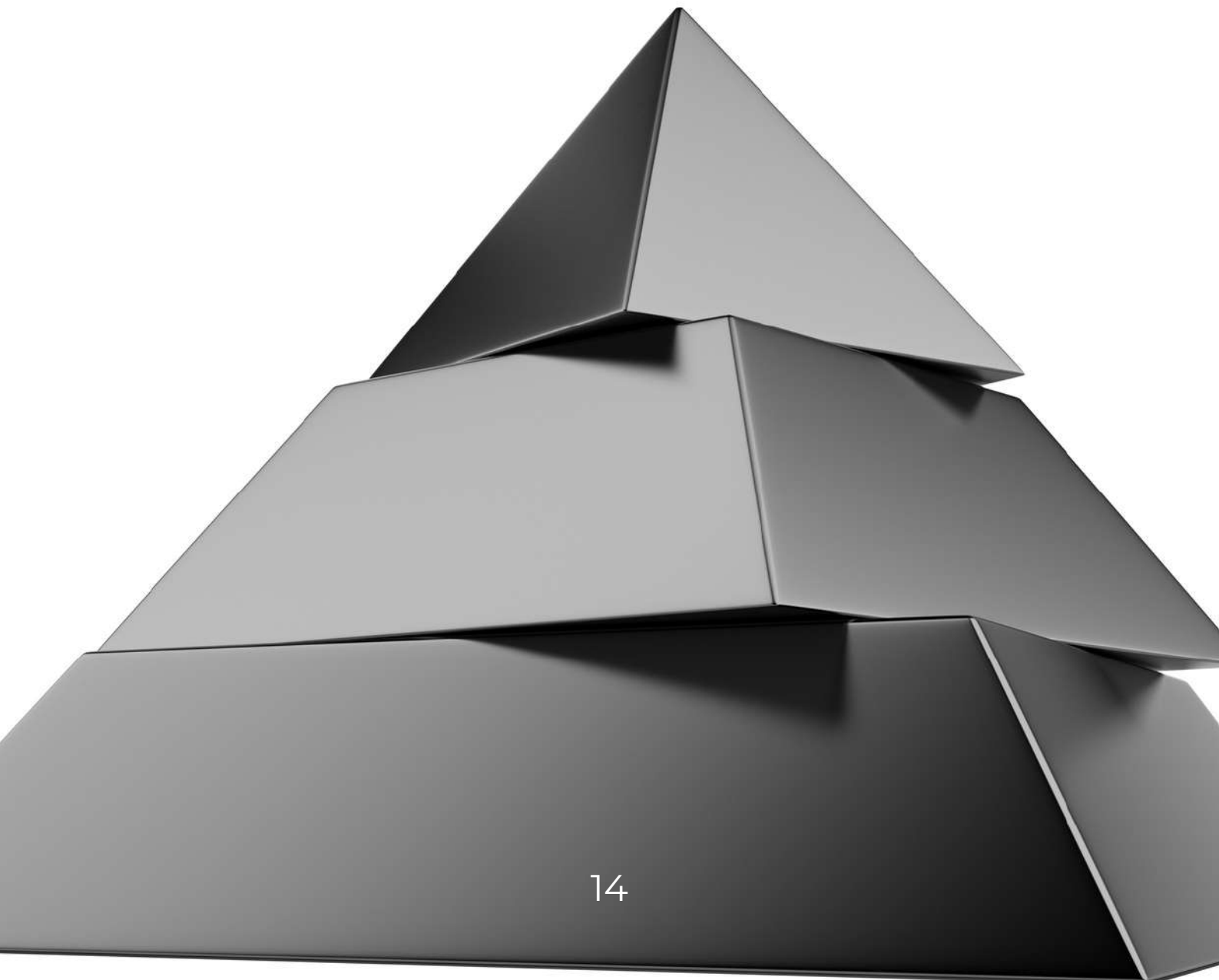
poder de crescer juntas e tomar decisões de forma quase que unilateral.

- **MATRICIAL**

Muito usado na área de tecnologia. Onde existe um setor que responde para mais de um líder ou mais de uma gestão.

Essa hierarquia funcional respeita 3 pilares:

- O organograma
- As diretrizes e cultura
- As funções e responsabilidades





**A hierarquia
que funciona é
aquela criada
em detrimento
à cultura do
seu negócio.**

Tairini Luz

AULA 04

GESTÃO E LIDERANÇA NA PRÁTICA



AULA 04

A linguagem que você utilizará com um gestor e um líder é diferente que a linguagem usada com um auxiliar, ou um analista, por exemplo. Então você precisa saber também como se comunicar dentro da sua empresa com cada nível de colaborador.

1- O líder que não é capaz de desenvolver alguém para ser tão bom ou melhor que ele, não é um líder tão bom assim.

Uma das responsabilidades do gestor é transmitir conhecimento, fazer com o seu time se desenvolva. Aqueles que estão sendo liderados por ele, sendo geridos por ele, sejam pessoas de alta performance e que entreguem resultados.

Você não é insubstituível! E, o seu sucesso como gestor é fazer com que outros façam o que você faz com tanta excelência quanto você. Multiplicando talentos e sempre tendo pessoas da qual você possa ensinar, para que essas pessoas assumam a sua posição, estando assim preparado para subir de nível.

2 - Quando você está diante de um líder ou um gestor a culpa nem sempre é minha. Porém a responsabilidade sempre será.

Se algum dos seus colaboradores não está performando tão bem quanto deveria, a responsabilidade é sua. Assim como também, se houver alguma falha onde trouxe um resultado ruim para a empresa, a responsabilidade também é sua, como gestor.

Você precisa gerar a sua equipe para conquistar o resultado desejado, no prazo esperado.

Nem sempre o Gestor é um bom líder. Às vezes ele não tem habilidade para aquela função. Nisso, podemos trazer para você algumas definições muito importantes:

Competência- Algo que pode ser desenvolvido, melhorado, adaptado e aprendido.

Habilidade- Algo que você já nasceu com ela. É tipo um dom, algo que já faz parte de você.

Precisamos analisar as características de cada colaborador para saber qual o perfil de liderança que cada um tem. Para assim, saber se você já possui o perfil que deseja. Caso não tenha ainda, após isso, você tem como ir em busca.



**O líder que não
é capaz de
desenvolver
alguém para
ser tão bom ou
melhor que ele,
não é um líder
tão bom assim.**

Tairini Luz

A photograph of a group of people, likely in a professional or educational setting. In the foreground, a young woman with long brown hair is smiling warmly at the camera. She is wearing a dark blue blazer over a light-colored top and a necklace with large, oval, reddish-brown beads. Behind her, a man with short grey hair is also smiling, and further back, another person is partially visible. The background is softly blurred, suggesting an indoor environment with natural light.

AULA 05

TIPOS DE LIDERANÇA

AULA 05

Liderança Autocrática

Elas têm foco no próprio líder. Geralmente essas pessoas são mais centralizadoras, incisivas, mas têm poder de tomada de decisão focada nela.

Possuem um pulso mais firme, são rígidas até mesmo na comunicação e na forma de gerir.

Liderança liberal

É mais focado tanto nos interesses do líder, como do liderado. Essas pessoas são mais colaborativas. Esse líder escuta mais as pessoas, então toma mais decisões no coletivo.

Liderança Coach

Pessoas mais motivadoras, tem o foco no liderado, busca sempre saber o motivo pq algum colaborador não está performando, porque não está tendo resultados. Está muito mais focado em olhar a necessidade do liderado.

Liderança por performance

Está mais preocupada com resultados. Foca em prazos, dados, resultados, em como fazer e sempre avalia e será avaliada tendo o ponto de vista de dados, métrica, resultados,

Sabotadores de liderança

1. Prestatividade

O excesso de prestatividade. Esse perfil, não sabe dizer não. Sempre quer fazer tudo e acaba se enrolando com essa demanda de atividades.

Muitas das vezes faz o que não é responsabilidade dele e deixa de fazer as suas responsabilidades. Tem dificuldade de priorização e vai ter dificuldade de delegar funções.

2. Controlador

Acaba desejando que os demais façam tudo do seu jeito, da maneira que ele desenhou e isso acaba bloqueando a criatividade do restante da equipe. Gera acúmulo de tarefas e a equipe não consegue fluir em coisas novas pois tudo precisa passar por esse controlador.

3. Hiper realizador

Faz tudo o tempo todo. Esse perfil acaba tendo sempre muitas responsabilidades, muitas iniciativas e poucas acabativas. Tem dificuldade de flexibilização e não é estratégico.

4. Esquivo

Sempre passa para os outros e passa suas funções ao outro. Sempre coloca as responsabilidades para outras pessoas. Esse perfil não delega e sim, delarga, ou seja, coloca nas mãos de outras pessoas, aquilo que é sua função. Não tendo assim responsabilidade com o resultado final, aguardando que essa pessoa resolva a situação.

5. Perfil hiper vigilante

Está sempre pensando que algo pode dar errado. Esse perfil acaba não fazendo suas funções por estar preocupado e acreditando que determinadas execuções podem não dar certo, não gerando assim resultado algum.



**Precisamos
tirar coisas
boas até de
coisas que não
aconteceram
da forma que
idealizamos.**

Tairini Luz



AULA 06

CONHECENDO MEU TIME



AULA 06

É muito importante você saber identificar as pessoas que estão com você, compondo o seu time. Pensando nisso, nessa aula você verá alguns tipos de perfis de colaboradores.

O conhecimento desses perfis, pode te ajudar em sua tomada de decisões, como: promover ou demitir. Afinal, existem características que são aceitas e podem ser desenvolvidas, porém outras são inadmissíveis e talvez você não consiga sustentar a permanência de determinado colaborador.

1. Influenciador

Pessoa mais persuasiva, que traz para perto, é uma replicadora de atitude e levanta a equipe para um nível mais elevado ou o contrário.

2. Visionário

Tem visão de futuro e consegue enxergar além. Não vê apenas o agora, mas consegue idealizar o amanhã. É um ponto muito positivo, porém, se o colaborador ficar apenas no campo da ideia e não da execução, não atingirá resultado.

3. Competitivo

É necessário identificar qual o nível de competitividade dessa pessoa, para que seja algo saudável.

4. Criativo

Tem ideias que vão além do óbvio, saindo da neutralidade e trazendo coisas positivas para a empresa.

5. Analítico

Pessoas mais voltadas a dados. Costumam ser mais introspectivas e não tendem ao lado carismático e comunicativo. Traz tangibilidade para os resultados.

6. Executor

São perfis que colocam a “mão na massa”, que fazem e executam.

7. Despreparado

Não é simplesmente não estar preparado, mas o quanto de tempo ele permanece dessa forma. Muitas das vezes remete a uma pessoa pouco interessada.

8. Orgulhoso

Muitas das vezes esse tipo de perfil tem dificuldade de ouvir feedback, ou uma resposta negativa e de seguir direcionamentos, pois ele acredita que aquilo que tem em mente é o correto a se fazer. Tendo assim, dificuldade de serem treinados.

9. Mentiroso

Há um impacto em ter esse tipo de perfil em seu negócio. Essa pessoa tende a trazer inverdades sobre pessoas, fatos, dados e você perde a visão do seu negócio.

10. Pessimista

Sempre tem objeção, invés de trazer solução. Acredita sempre que tudo pode dar errado.



**Coloque os seus
colaboradores
nos lugares que
vão de acordo
com as suas
aptidões.
Isso, faz toda
a diferença!**

Tairini Luz

AULA 07

CULTURA EMPRESARIAL SEM MISTÉRIOS



AULA 07

A cultura é o que as pessoas fazem quando ninguém está vendo. É o mapa da sua empresa. Quais são os comportamentos e expectativas que você gostaria das pessoas que fazem parte da sua empresa. Se isso não estiver claro para você, não estará claro para os seus colaboradores. E, se isso não estiver sendo comunicado a eles, existe um problema que precisa ser ajustado e alterado.

É aquilo que você tem como visão para os seus negócios e você precisa construir isso junto com quem está fazendo parte dela. Mas, se você ainda não tem esse time, ela precisa ser construída por você para que as pessoas que chegarem posteriormente, com a formação da sua equipe elas possam chegar já alinhadas a essas diretrizes que foram feitas por você como dono.

Quando temos uma cultura formada, isso norteará o seu negócio. Pois, você conseguirá exigir delas aquilo que está escrito para que elas assim realizem para que o empresa prospere, para que elas também se desenvolvam como profissionais.

A cultura pode acelerar, regredir ou permanecer com resultados da mesma forma que está. Partindo do princípio de você ter um planejamento estratégico, você poderá traçar várias vertentes e direcionamentos específicos para a sua empresa.





**Cultura é algo
prático, vivencial,
real e essencial
para qualquer
negócio.**

Tairini Luz

AULA 08

ATRAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E RETENÇÃO



AULA 08

Uma empresa pode ter essas três vertentes de atração, desenvolvimento e retenção. Mas, também pode ter apenas um desses pontos. Por isso a importância de você conhecer um pouco mais sobre essas características de empresas.

Independente de qual seja o seu segmento ou o tamanho da sua empresa, você determinar ou identificar qual o seu tipo de condução de negócio, em relação às pessoas, te trará clareza quanto a gestão, administração de pessoas e recursos. E, isso fará com que a sua empresa acelere os seus resultados e também traga mais segurança sobre como as coisas devem funcionar no seu dia a dia.

Curva de pessoal

Pico de movimentação de pessoas onde toda empresa passa por isso. Existem vários fatores que fazem com que as pessoas mudem a sua maneira de lidar dentro da empresa. E, identificar os picos de movimentação é importante para saber como a sua empresa vai se posicionar diante dessa cultura com ênfase em pessoas.

Por que as pessoas entram e saem do seu negócio?

Precisamos identificar isso, pois pode ser por má gestão ou algo que esteja deixando as pessoas desconfortáveis dentro da empresa.

Atração

Empresas com curvas de Atração são como se fossem rampa, os colaboradores passam por ela e vão para outros níveis. Então, o seu foco será nos processos de atração no processo seletivo, tendo uma estrutura clara de como as pessoas entrarão, de triar melhor as pessoas e testar essa pessoa na seleção, para quando ela for admitida ela já saiba exatamente o que e como fazer. Trará pessoas prontas e que possam dar resultados rápidos, pois sabem que terão pouco tempo com essas pessoas em seu negócio.

Desenvolvimento

Empresas com curvas de desenvolvimento vão investir em capacitação. Tem esse objetivo central de desenvolver pessoas, capacitar e qualificar. Trata pessoas não tão preparadas e as moldará internamente. Para isso, essas empresas já possuem uma equipe para realizar essa qualificação.

Retenção

Empresas com curvas de retenção fazem o efeito de que aquele colaborador permaneça por mais tempo em seu negócio. Fazendo assim com que cada um siga carreira. Sendo assim, investe bastante em desenvolvimento e treinamento.

AULA 08

5 passos para construir uma cultura com foco em pessoas

- Definir qual é a estrutura de pessoas que você deseja e quais são as responsabilidades de cada função;
- Criar uma linha de gestão com capacidade de liderança;
- Colocar os seus colaboradores nos lugares que vão de acordo com as suas aptidões.
- Deixar claro quais são os objetivos que você deseja para cada colaborador. Por meio de metas alcançáveis e mensuráveis.
- Saber utilizar o potencial de reconhecimento. Através de bonificações, reconhecimento emocional e premiações conforme o perfil do seu colaborador.





**Deixar claro quais
são os objetivos
que você deseja
para cada
colaborador.
Por meio de metas
alcançáveis e
mensuráveis.**

Tairini Luz

AULA 09

RECRUTAMENTO E SELEÇÃO PARA PMG



AULA 09

É negligência da sua parte você permitir que as pessoas entrem em sua empresa de qualquer jeito. Então, você precisa ter um processo de recrutamento e seleção.

Recrutamento é metodologia e segue um passo a passo.

1. Mapeamento recrutacional

Para entender a necessidade de recrutamento e seleção. Avalie:

- Quais são as necessidades que essas novas pessoas irão desenvolver?
- Por que a minha equipe interna não consegue absorver isso?
- Por que eu preciso trazer uma nova pessoa?
- Qual o volume que você tem hoje de responsabilidades que justificam o fato de trazer alguém para ocupar determinadas atividades?

2. Feedback

O feedback é muito importante para ajustes que precisam ser feitos tanto em casos de substituição, como para incluir novos funcionários ao quadro da sua empresa.

3. Requisição de pessoal

É um formulário onde você colocará algumas questões quanto à função que aquele novo funcionário desempenhará na empresa. Que facilitará na hora do recrutamento e no alinhamento do perfil da mesma.

4. Desenhar o avatar

A descrição da vaga irá conter todas as características desenhadas na requisição pessoal, com alguns ajustes de comunicação apenas.

5. Distribuição da vaga

Achar o canal necessário para realizar a divulgação da vaga. Qual será a plataforma ou rede social que será utilizado para ter acesso aos candidatos.

6. Triagem

Olhar os currículos que tem compatibilidade com as descrições que você desenhou.

7. Abordagem

Após fazer essa triagem, é feita a seleção dos melhores currículos para realização da abordagem

8. Teste comportamental

Contrate por comportamento, mais do que por competências técnicas.

AULA 09

9. Mapa da entrevista

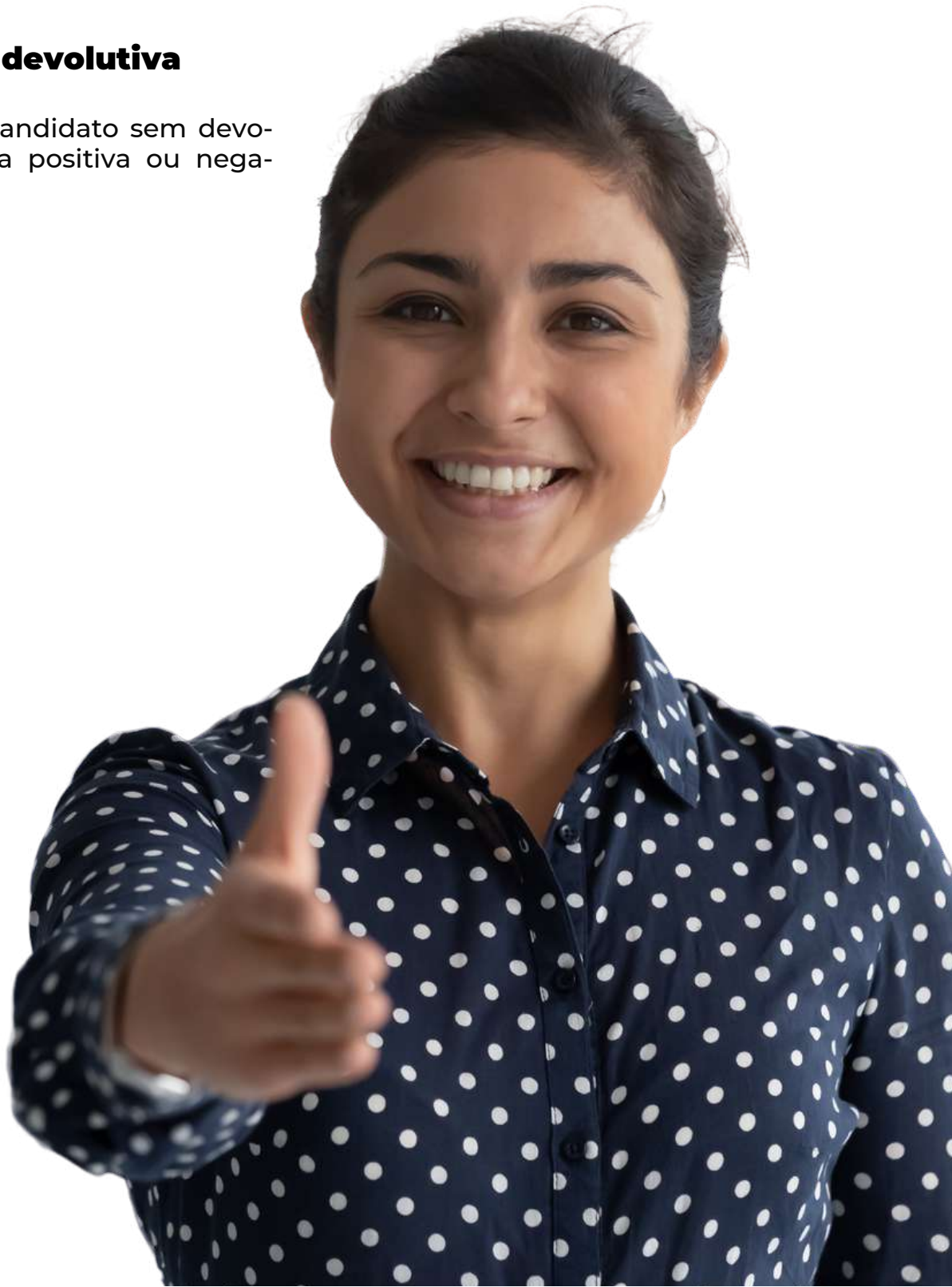
Aprenda a conduzir a entrevista e deixar a pessoa mais confortável no momento da entrevista. Assim, você consegue também perceber com mais exatidão os seus comportamentos.

10. Dê uma devolutiva

Não deixe o candidato sem devolutiva. Seja ela positiva ou negativa.

11. Deixe isso de forma habitual

Para que outros da sua equipe consigam reproduzir esse processo, e também façam aquilo que você faz.



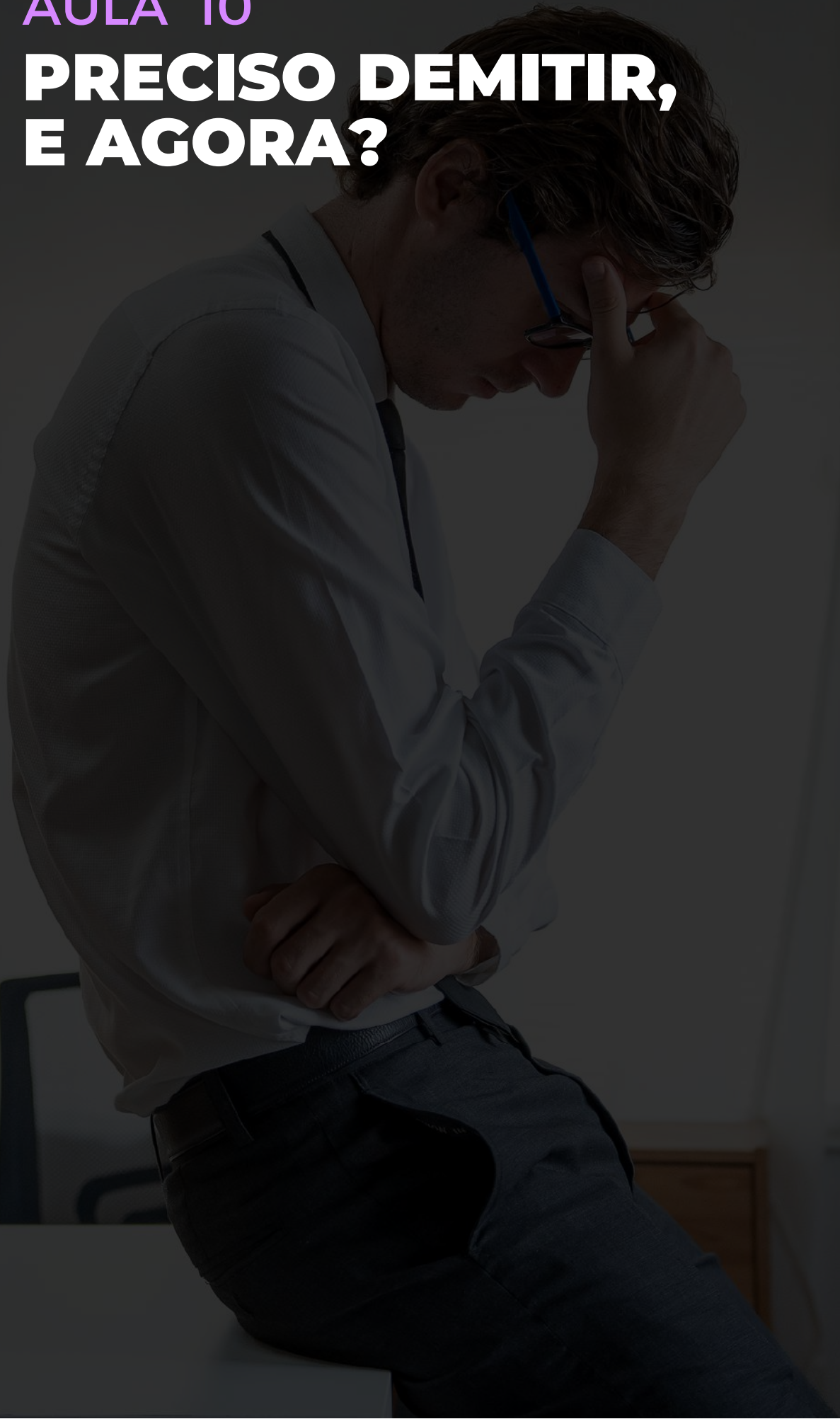


**Contrate por
comportamento,
mais do que por
competências
técnicas.**

Tairini Luz

AULA 10

PRECISO DEMITIR, E AGORA?



AULA 10

Demissão é algo super simples. E, tão quanto é o processo de recrutamento e seleção, do mesmo modo é o processo de demissão.

Hoje ainda existem muitos empresários que têm medo de demitir e simplesmente mandam o RH demitir ou alguma outra pessoa realizar esse processo. Mas, não é assim que funciona. Você pode aprender alguns passos e etapas para aprender a realizar esse processo de desligamento com cautela.

O seu colaborador ao sair da sua empresa, de alguma forma vai falar sobre a sua marca e sobre o seu negócio. E, como ele falará, pode também manchar a sua imagem ou a da sua empresa no mercado, e isso não é bom. Pois, não vale a pena manchar a sua imagem por não ter um processo de desligamento de qualidade.

A demissão não se dá quando você demite a pessoa ou quando a manda embora. Ela começa um pouco antes. E é responsabilidade do dono da empresa ou gestor fazer todo esse processo de desligamento e construir essa demissão.

Como construir uma demissão?

Feedback

Você não decidiu demitir alguém por acaso, ou sem motivo. Então, o colaborador precisa saber o porquê de ele estar sendo mandado embora. Ele precisa desse feedback da empresa. Não só no ato da demissão, mas precisa ser tratado isso anteriormente também, em conversas já tidas quanto a melhoria do mesmo e ajustes quanto à empresa.

Feedback é alinhamento. O que está bom, o que não está bom. Então o feedback é composto geralmente por pontos positivos e pontos a se desenvolver. Agora também existem feedbacks de performance. O que está alinhado não precisa alinhar. Você só alinha o que está desalinhado.

A recorrência de feedbacks negativos, a desenvolver e a não melhoria em virtude desses feedbacks, vai resultar no desligamento. Então, isso é criar um processo de demissão.

O que é o processo de demissão?

É a consequência das ações divergentes da cultura da empresa. Quando muitas das vezes, a pessoa está desconectada com aquilo que você propôs como princípio e pilar para o seu negócio.

AULA 10

Não é o RH o responsável por demitir, porque não foi ele que acompanhou o desenvolvimento daquele colaborador. Quem acompanha o processo é o dono ou o gestor. Então quem faz o desligamento também são eles. O RH é um auxiliador, um facilitador no processo de desligamento. Ou seja, o RH pode acompanhar o feedback e o processo de desligamento. Mas ele não é o responsável por efetuar o processo de desligamento, porém, quando o dono ou gestor não tiverem conhecimento de como realizar esse desligamento, o RH pode ajudá-los a aprender na realização desse processo.

1. Conversa

Chame essa pessoa para uma conversa. De preferência uma reunião presencial, porém, se a sua modalidade for 100% híbrida, faça uma chamada de vídeo. Caso, não seja possível faça uma ligação. E, em último caso, seria a opção da mensagem e somente se todas as anteriores não forem de fato, possíveis.

2. Ser claro e objetivo

Conduza para a demissão, não dê voltas e rodeios.

3. Não demita de surpresa

Se você já tem apresentado feedbacks, o funcionário já sabe que tem duas opções, melhor ou sair daquela empresa.

Mas, isso só saberá se houver essa troca de informações por meio do feedback.

4. Justificar

Ele precisa saber exatamente qual a sucessão de falhas dele para que fosse tomada aquela atitude.

5. Manter a cordialidade

Esse item você não conseguirá aplicar, caso o processo seja por questões que envolvem furto, brigas, ou questões onde o funcionário teve má conduta.

6. Explicar quais os próximos passos

Quando ele voltará para assinar a documentação, quais são os seus direitos, como será esse processo e os devidos prazos.

7. Cancelar todos os acessos

Sejam de drives, portarias e também comuniquem a equipe.

O que pode gerar um desligamento?

1. O desligamento nunca pode ter pessoalidade, deve ser baseada em dados e resultados.

AULA 10

2. Má conduta é um exemplo que pode acarretar demissão. E você precisa ter pressa para demitir e cautela para contatar. Então, ao ver algum profissional com atitudes que não são aprovadas pela empresa, faça o feedback e se persistir, o demita!

3. O volume de entregas é outro fator. Se o colaborador constantemente não bate metas, não dá resultados, não obedece todo o seu processo e não está performando. Então, deve ser desligado.

4. Se houve distrato com o cliente e isso é feito de forma recorrente, também é outro fator. Afinal, o tratamento dado aos clientes compromete diretamente com os fechamentos de serviços da empresa.





**Não vale a pena
manchar a sua
imagem por não
ter um processo
de desligamento
de qualidade.**

Tairini Luz

