



PRF

GESTORES OPERACIONAIS

MÓDULO
3

FOTO: ALVARO REYES | UNSPLASH.COM





FOTO: FERNANDO OLIVEIRA / IPRE PARANÁ

Planejamento do Trabalho

APRESENTAÇÃO

Olá! Seja bem-vindo ao Módulo 3.

Até aqui conseguimos abordar a importância do planejamento dentro do processo de gestão e foram apresentadas algumas ferramentas utilizadas para a elaboração desses planos, a fim de facilitar a você, leitor, a executar a construção das suas demandas como gestor.

Agora a ênfase será na organização das suas rotinas de trabalho, pois o gestor, com destaque o que atua na PRF, frequentemente é solicitado a participar de reuniões e cumprir uma série de compromissos que movimentam o seu cotidiano e lhe exigem uma atenção especial para conseguir vencer todas as atribuições que esta função lhe exige.

OBJETIVOS DO MÓDULO

- Otimizar o trabalho por meio de organização do tempo e tarefas;
- Distinguir os mecanismos de monitoramento e controle;
- Analisar a integração social e interinstitucional como modelo para gestão.

Carga Horária: 10 h

Conteúdistas:

- Exemplo (unidade 1 e 2);
- Exemplo (unidade 3);
- Exemplo (unidade 3);
- Exemplo (unidade 4).

Unidade 1 – Organizando o tempo;

Unidade 2 – Organizando e participando de reuniões;

Unidade 3 – Mecanismos de monitoramento e controle;

Unidade 4 – Inovação, Integração e Cooperação.

1. ORGANIZANDO O TEMPO

Há uma grande diferença entre não ter tempo e não gerenciar o tempo. Estar ocupado não significa, necessariamente, estar produzindo.

É bem possível que algumas vezes você tenha tido a sensação que precisava de um dia com mais de 24 horas, contudo, ter essas horas a mais nem sempre significa que você vai resolver suas atividades, pois alguns apenas aproveitam mais tempo para arranjar mais tarefas para si.

Horas a mais não significam mais produtividade, é necessário organizar a agenda.

Fonte: Pixabay¹.



Por este motivo, muito se fala hoje sobre a gestão do tempo, pois com ela é possível organizar rotinas e até contar com o inesperado. Nesta unidade, falaremos sobre a elaboração de uma agenda e como fazer a gestão do tempo.

1.1 DESAFIOS DA ELABORAÇÃO DE UMA AGENDA

Umas das primeiras intenções ao se criar uma agenda pessoal é justamente evitar perder tempo com atividades que não são importantes ou prioritárias, a fim de que se chegue ao final da jornada de trabalho com a sensação de ter tido um dia produtivo, dentro das possibilidades do momento e dos eventos que se necessitou participar.

Com o advento da tecnologia, a escolha da ferramenta a ser utilizada para a elaboração da agenda pessoal se multiplica, deixando de ser apenas uma opção movida a papel e caneta e partindo para meios eletrônicos como tablets, notebooks, celulares e outros. Isso não quer dizer que os velhos métodos deixaram de existir ou de serem viáveis, mas o fato é que você precisa descobrir em qual deles sua organização pessoal interage melhor.

A agenda física de papel não sofre com o problema de dependência de energia, bateria descarregada ou bug do sistema. Mas é importante estar à mão para as consultas necessárias e os agendamentos do momento, sob o risco de se perder a informação. Uma vez esquecida em algum local distante, entretanto, não é possível o acesso remoto e nem emissão de sons de alerta para lembrá-lo daquele compromisso inadiável que está prestes a acontecer.



A elaboração de uma agenda pode tornar o dia mais produtivo.

Fonte: Pixabay².

Seja física ou eletrônica, com simples anotações ou um programa desenvolvido, a agenda é uma ferramenta essencial para organização e gerenciamento do seu tempo. Porém, devemos evitar que ela se torne um mero instrumento no qual registramos tudo aquilo que era um dever a ser cumprido, mas que ficou esquecido porque não foi revisado ou consultado ao longo do dia. Daí a importância de escolher bem o método de registro e torná-lo eficaz.

Busque centralizar tudo em um único meio. Algumas pessoas registram os compromissos em meios diferentes e isso favorece que as informações se percam e que haja choque de atividades, além de ser mais fácil concentrar-se em um ponto só. Lembre-se que a criação da agenda foi justamente para não sobrecarregar sua mente e liberar espaço para a produção e a criatividade dentro dela, ao invés de estar ocupada memorizando dados e eventos.

A melhor forma de manter a agenda atualizada é registrar de imediato toda tarefa ou compromisso a que se comprometeu. Daí a importância de estar à mão, para que se torne hábito a anotação e assim seja um mecanismo realmente confiável. Com toda certeza, você não vai querer ter contratempos dentro da sua rotina, nem chegar atrasado em reuniões importantes, ou até mesmo deixar de entregar aquele relatório essencial dentro do prazo solicitado. Veja, a seguir, algumas dicas para organizar a sua agenda.

Saiba priorizar a sua agenda

A nossa agenda deve ser proveniente de nossos objetivos maiores e incluir tarefas que nos movam em direção a esses objetivos.

Surgirão afazeres urgentes, prioridades e assuntos importantes. É preciso separar a carga emocional que os envolvem para não perder-se em tentativas extenuantes de solução em assuntos que independem da sua vontade ou que são, momentaneamente, insanáveis. Classifique bem suas atividades. Perceba o que é possível delegar, o que necessita a sua atenção para conclusão e o que você pretende dar o seu toque de ajuste ou deixar sua marca. Você já aprendeu anteriormente a elaborar a matriz GUT. Pense se ela não pode lhe ajudar na escolha das suas reais prioridades do dia e no aprimoramento da sua agenda.

Não agende mais do que você pode fazer

Isto gera uma sobrecarga muito grande e ainda cria a sensação de impotência e incapacidade. Lembre-se que o tempo diário é limitado, por mais que você necessite o dia só terá 24 horas e destas a faixa útil é reduzida, pois os órgãos e entidades têm horário específico de atendimento e funcionamento.

Muitos dos grandes profissionais de gestão recomendam revisar ou preparar a agenda na noite anterior ou, no máximo, na manhã logo cedo.

Agende a longo prazo

Organize toda a semana, todo o mês, pense todo o ano! Na PRF há toda uma demanda sobre o calendário nacional da qual não se pode fugir. Independente da sua vontade, serão realizadas operações nacionais relativas a grandes feriados como Carnaval e Semana Santa. Um curso de formação de novos policiais afeta cotidianos diversos, o país sediar um grande evento também. Não despreze o impacto disso em sua agenda. Há possibilidade disso acarretar um aumento de procura por recursos e indisponibilidade de alguns deles. O que pode aumentar para um setor, pode diminuir para outro. Há chances de Viaturas serem direcionadas para áreas específicas, pessoal pode ser redirecionado nas tarefas e locais de atuação. Isto impacta no seu serviço? Sem dúvida.

Dicas para organizar a sua agenda.

Fonte: autor.

Uma agenda bem elaborada e organizada, ao final de um ano, dará um bom relatório de atividades e produções realizadas. **Planeje sua agenda!**

1.2 GESTÃO DO TEMPO

O gestor tende a ter uma multiplicidade de responsabilidades, que variam desde ações de controle, confecção de relatórios, análise e resposta das mensagens de correios eletrônicos, grupos em redes sociais até a gestão de equipes e representação institucional frente a outras pessoas e entidades externas. Diante de tantas atividades analise a necessidade, adequabilidade e eficiência de cada uma delas.

Conciliar todas as previsões da rotina, todas as solicitações com prazos e mais a consecução de resultados requer não apenas o jogo de cintura, mas uma competente distribuição do seu tempo para cada uma de suas funções.

Mas, na prática, como gerenciar o meu tempo? Seguem algumas informações que podem ajudá-lo a organizar melhor seus horários.

Aprenda a delegar as tarefas

Excesso de centralização ou absorção desnecessária de tarefas não ajudam a melhorar o controle do tempo. Esses posicionamentos tendem apenas a atrapalhar a sua produtividade e sobrecarregar sua rotina. Aprenda a trabalhar em equipe e a desenvolver competências nos seus colaboradores.

Cuidado com a procrastinação

Tarefas pouco prazerosas ou muito complexas muitas vezes são adiadas, sendo este um dos males que recebem atenção de muitos artigos escritos na atualidade. Foque na necessidade do processo, a repercussão da não execução dele, os benefícios ao realizá-lo e fazer a entrega do resultado, e então junte vontade e esforço para concretizá-lo.

Estabeleça prazos

Executar tarefas com prazos soltos favorece o retardamento de conclusões. Busque disciplinar-se para a finalização das suas demandas dentro de prazos adequados, pois isto evitará a presença frequente do adiamento.

Estabeleça prioridades

Quando estudamos sobre a elaboração de agendas, falamos sobre isto. Além da matriz GUT, temos uma segunda criada pelo Dr. Stephen R. Covey, no livro “Os 7 Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes”, a matriz urgente-importante. Covey (2014) define que:

- Importante: são tarefas que exigem planejamento e mais tempo para execução, devem ser pensadas com antecedência.
- Urgente: algo que exige atenção imediata, motivado por prazos.

Diante dessa definição, Covey trouxe a matriz urgente-importante (ou matriz Eisenhower), para melhorar a organização de atividades, sendo estas de 4 tipos:



Veja como proceder em cada uma das situações (COVEY, 2014):

- **Importantes e urgentes:** são consideradas “crises”, algo que pode afetar toda a empresa, têm grande impacto e precisa ser resolvido de imediato.
- **Importante e não urgente:** são tarefas que demandam atenção porque possuem grande relevância para a empresa, como metas e planejamento, porém podem ser desenvolvidas com mais tempo, o prazo normalmente é mais longo.
- **Não Importantes e urgentes:** normalmente tarefas que foram adiadas ou passaram do prazo, são resultado de falta de organização sua ou da equipe, podendo ser interrupções externas para você resolver.
- **Não Importantes e não urgentes:** estas são as tarefas que você deve evitar ou não dar tanta atenção, uma vez que não são importantes ou urgentes.



“O que é importante é raramente urgente, e o que é urgente é raramente importante” (Dwight Eisenhower).
 Você concorda com essa afirmação?

Agende suas atividades

Já vimos anteriormente a importância da elaboração de uma agenda. Ela é fundamental na gestão do tempo. Com uma lista de tarefas e atividades pré-definidas é mais fácil manter o foco.

Bloqueie seu tempo

Reservar tempo para você mesmo evita que outras pessoas reservem o seu tempo para elas. Ao criar tempo para as suas tarefas você prioriza o seu trabalho, as suas demandas, e assim evita acolher atividades em excesso, fugindo da sobrecarga desnecessária.

Diminua reuniões

Preparando-se previamente para as reuniões você seleciona o público exato que delas devem participar, restringe os temas a serem debatidos e encurta os tempos de duração. É comum em determinados membros da gestão as queixas por perda de tempo em reuniões exaustivas e pouco produtivas. Preparar-se é uma boa saída.

Diga não quando necessário

Algumas pessoas têm bastante dificuldade em dizer não para as outras, mas isto é muito perigoso dentro da gestão do tempo, pois leva o indivíduo a assumir mais compromissos do que ele pode dar conta. Desta forma, a sobrecarga tende a transformar este sim em um talvez ou um quase não, pois os prazos podem ser perdidos, mesmo que se tenha toda a boa vontade em apoiar.

É necessário saber dizer não para evitar sobrecarga de trabalho e estresse.

Fonte: Pixabay³.



Existem formas delicadas de negar sem necessariamente ofender, utilizando frases como: “gostaria muito, mas neste momento esta tarefa está consumindo todo o meu tempo”; “seu pedido é importante, mas não conseguirei fazer a sua entrega em tempo hábil, pois estou sobrecarregado”; “estou impedido de assumir esta atividade, pois meus prazos estão exíguos e preciso concluir estas demandas em curso”.

Execute uma tarefa por vez

Dispersar a atenção em várias atividades ao mesmo tempo afeta a qualidade e a produtividade. Isto pode levar a não conclusão de nenhuma das demandas e àquela sensação de frustração ao fim do período. Foque o olhar e entregue ponto a ponto.

Mantenha o ambiente de trabalho organizado

Um ambiente organizado facilita o andamento das atividades. A localização de objetos, pastas, relatório e outros itens fica mais visível se você mantém uma organização básica. Encontrar arquivos no computador também se torna mais fácil se você cria um padrão e o segue no armazenamento de informações.

Evite o estresse

Ele ocorre geralmente quando você resolve assumir mais atividades do que é capaz de resolver. Mente sobrecarregada tende a não concluir as tarefas, pecar na qualidade e gerar frustração. Várias das dicas anteriores evitam isso.

Faça pausas

O trabalho não está rendendo, a mente travou em um ponto, soluções não aparecem para sanar a demanda, pare! Levante, beba água, respire um pouco, execute outra tarefa que seja curta. Às vezes sua mente só precisa sair do labirinto onde ficou presa.

Use ferramentas de organização do tempo

Hoje é possível encontrar muitos aplicativos que auxiliam o gerenciamento do tempo. Pesquise sobre eles, as funcionalidades, aplicabilidades e teste-os.

Tenha tempo para descansar

Mais cedo ou mais tarde seu corpo irá cobrar a necessidade de relaxamento. Tente manter uma rotina de alimentação e

descanso, respeitando os limites que a sua estrutura biológica tem. Uma mente repousada pode render muito mais e melhor. Pense nisso!

**para
refletir...**



*“A vida já é curta e nós a encurtamos ainda mais desperdiçando tempo”.
(Victor Hugo)*

Para um gestor é muito importante saber organizar e participar de reuniões. Este será o assunto da nossa próxima unidade.

2. ORGANIZANDO E PARTICIPANDO DE REUNIÕES

As reuniões têm um caráter importante dentro do processo de gestão. São momentos que devem ser muito bem aproveitados para torná-los produtivos e evitar que sejam algo cansativo, enfadonho e que gerem a sensação de perda de tempo. Por isso, é importante saber organizar esses encontros de maneira eficaz.

2.1 ORGANIZANDO REUNIÕES

É fundamental entender que as reuniões possuem vários aspectos que podem compor os objetivos, tais como coletar informações de processos operacionais, comunicação de mudanças, implantação de novos projetos, obtenção de feedbacks, acompanhamento, avaliação, informações gerais sobre a organização ou colaboradores, percepção de clima organizacional, dentre outros.



PRF reúne gestores das delegacias em Curitiba.

Fonte: Thais Leite/PRF.

A fim de manter a qualidade dentro do processo de condução de reuniões, alguns passos podem ser seguidos em busca do êxito nessas demandas. Veja a seguir:

1. Analise se é mesmo necessária uma reunião. Evite movimentar a sua equipe, muitas das vezes interrompendo o fluxo de trabalho, afetando a área negocial da instituição, para tratar de assuntos irrelevantes ou para trazer pensamentos desconexos e que no final não geram sentido para os presentes.

2. Faça com que tenha valido a pena cada reunião, caso contrário é melhor nem organizar. A reunião tem que ser pensada, planejada, elaborada com a devida atenção e também com o respeito a quem dela irá participar.
3. Defina a agenda da reunião e envie-a aos participantes. Atualmente é bem simples essa divulgação, pois as ferramentas de comunicação auxiliam em um só clique a disseminar a informação a um grupo de pessoas.
4. Traçar os objetivos e distribuir um roteiro antecipadamente ajuda a preparar a mente dos participantes e até mesmo manter o foco sobre o que de fato será debatido durante o período que estiverem juntos. Essa estratégia é um primeiro passo para evitar fugir do roteiro de debates essencial e o prolongamento desnecessário do encontro. Também ajudará os participantes a preparem relatórios ou outros recursos necessários que auxiliem na tomada de decisões.
5. Faça com que a sala de reuniões esteja disponível e pronta no horário agendado. Se sua equipe chegar e não encontrar tudo arrumado pode se sentir desprestigiada e ainda podem culpá-lo por isto, com razão. Além disso, você vai iniciar o processo já com o peso do erro e da desorganização. Se a reunião for com convidados passará uma péssima impressão não apenas sua, mas de toda a organização.
6. Chegue no horário certo, pois isto é sinal de respeito e transmite importância aos presentes. Seja objetivo na condução. Siga o progresso dos tópicos decididos durante a reunião, evitando a armadilha de ser prolixo e fazer muitos rodeios ao adentrar temas delicados. Esse comportamento pode gerar desconfiança da equipe ou desinteresse sobre o que será exposto.
7. Use sua autoridade para impedir que algum dos participantes monopolize o tempo ou desvie a atenção de outros formando um subgrupo. A sua autoridade deve ser exercida para fazer com que questões secundárias ou externas à pauta sejam resolvidas fora da reunião. Ofereça-se para agendar nova reunião sobre estes temas, se for o caso, ou tratar particularmente ao fim do encontro, principalmente se for algo pessoal.

8. Mantenha a reunião sempre avançando. Lembre que a mente de alguns dos presentes pode estar presa a questões externas ao ambiente e até mesmo à organização. Se eles perceberem que a reunião tornou-se uma balbúrdia ou desconexa, podem ficar presentes apenas fisicamente, mas com a mente totalmente distante do ambiente e dos temas ali tratados. Tente ao máximo obter o resultado desejado de todos os presentes.
9. Registre os assuntos discutidos e as decisões resultantes dos debates. Pode ser uma ata ou outro meio de catalogação. Se necessário escale um secretário para elaborar este registro, para que não se perca nenhum detalhe dos pensamentos importantes que forem desenvolvidos durante a reunião. Se vale a pena fazer a reunião, vale a pena registrá-la por escrito, e circular o registro entre todos os presentes e envolvidos.
10. Cuidado com discursos e monólogos, principalmente se a reunião é para a coleta de informações e percepção do clima organizacional. Além de tornar-se enfadonho, pode comprometer o rendimento do encontro e virar uma palestra, divergindo do objetivo inicial a que se propunha. Deixe que todos os participantes deem opiniões sem embaraços. Abra a palavra para considerações finais: verifique se alguém tem comentários adicionais sobre os temas que estiveram em pauta.
11. Respeite o horário de término dos trabalhos. Estender demais a reunião gera cansaço, desconforto, desinteresse e pode ser improdutivo. Lembre que as pessoas possuem outros compromissos e tarefas a realizar, que também são importantes nas rotinas delas.
12. Comunique os resultados da reunião sempre que possível. Principalmente se geraram mudanças positivas, êxito em processos ou qualquer outro tipo de ganho ou benefício. A publicidade do encontro e das decisões coletivas fortalece a importância e o empoderamento dos colaboradores.
13. Decisões serão sempre melhor aceitas quando baseadas em estudos, números, relatórios em vez de posicionamentos políticos. Soará sempre mais suave “os estudos/números apontam” do que “eu/nós opto(amos)/decido(imos)”.

14. Temas relevantes podem surgir fora da pauta. Abordá-los ou não é questão estratégica que vai depender da consequência gerada após isto. É preciso estar preparado caso aconteça. Se a presença de um grande grupo de pessoas pode resolver positivamente o assunto, debatê-lo é fundamental, apenas tendo o cuidado de escolher o melhor momento dentro da reunião. Mas se o tema for crítico e você não se sentir preparado para abordar da melhor forma e atingir a um resultado positivo, é melhor agendar um encontro específico para tratar do assunto.

15. Encerre de forma positiva. Nem todos gostam de reuniões. Agradeça a participação dos colaboradores ou convidados exteriorizando que valoriza o esforço e a presença de cada um, e reforce a importância do que foi discutido.

Tão importante quanto organizar uma reunião, é saber como participar de uma. É o que veremos a seguir.

2.2 PARTICIPANDO DE REUNIÕES

Há momentos em que somos convidados a participar de reuniões e é preciso bem definir nosso papel dentro deste evento a fim de nos prepararmos para uma participação efetiva, congruente e produtiva.

Façamos uma divisão simples destes tipos de reunião:



Tipos de reunião.

Fonte: autor.

Em cada uma delas há características peculiares que é preciso entender, pois informações nem sempre podem ser explicitadas e abertas, principalmente a pessoas de ambiente externo. Veja a seguir como se comportar em cada uma delas.

Internas sem público externo

Em reuniões internas sem a presença de estranhos as barreiras das formalidades caem mais, o tratamento pode ser menos impessoal, mas tendo-se o cuidado de não se perder o processo de condução e abusar da confiança dos relacionamentos pessoais. Ter a consciência de que a reunião tem o objetivo de ajudar a construir um processo e que devemos colaborar da forma mais efetiva possível.

Internas com público externo

Em reuniões da instituição com a presença de pessoas externas a formalidade deve ser melhor preservada. Há uma perspectiva de imagem que deve ser trabalhada e mantida, então procure estar alinhado com aquilo que esperam de você como colaborador, pois mesmo que sua presença não tenha sido destaque ou relevante, o mais importante é que não tenha chamado a atenção negativamente.

Externas

Reuniões externas trazem mais formalidade ainda. É o terreno alheio que está sendo pisado. Tente conhecer melhor a cultura do órgão ou empresa que está adentrando. Seja um bom visitante, respeitador e atento. Evite expressar juízo de valor sobre o que acha desnecessário ou discorda na condução destas reuniões ou na recepção que lhe é ofertada.

Órgãos militares, bem como o judiciário, possuem ritos mais rígidos e valorizam bastante as formalidades, que entendem como respeito e valorização aos visitantes. Esteja preparado para isso e, na medida do possível, peça a orientação de quem já participou de algum encontro anterior no mesmo local que você irá.

Independentemente do tipo de reunião, faça sempre o dever de casa para a sua participação ser efetiva. Prepare as documentações que achar necessárias, participe dos debates sempre que lhe for oportunizado, encontre o seu espaço e a relevância da sua participação, fale olhando nos olhos de todos, mostre que é importante para você a atenção deles. Não prometa o que não pode cumprir ou o que não depende da sua autorização

e seja verdadeiro. Desta forma sua participação será lembrada positivamente e deixará boas impressões aos demais.

Na era do celular, cuidado com a distração que ele provoca e só o utilize em caso extremo, avisando aos presentes a necessidade de eventualmente atender para resolver questões sérias cujas soluções dependem de você. Assim você não corre o risco de ser deselegante.

Na próxima unidade, falaremos sobre mecanismos de monitoramento e controle.

3. MECANISMOS DE MONITORAMENTO E CONTROLE

Manter o controle sobre o universo organizacional que o rodeia é importante para o aprimoramento rotineiro e a manutenção da qualidade das atividades que se gerencia.

Dentro da PRF, algumas ferramentas foram construídas para auxiliar os gestores, mas que ainda não conseguem abarcar todas as demandas.

O fato é que, independente da disponibilidade de meio tecnológico ou não, tenha a maior atenção possível para não deixar escapar informações importantes, principalmente as que podem afetar negativamente a sua gestão e os seus níveis de responsabilidade legal.

Analisemos alguns deles.

3.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Gestão da informação (GI) diz respeito a um ciclo de atividade organizacional:

Ciclo da gestão da informação.

Fonte: Autor.



Este ciclo envolve a aquisição de informações a partir de uma ou mais fontes, a custódia e a distribuição delas para aqueles que precisam, e a melhor disposição por meio de arquivamento ou eliminação.

No ambiente corporativo moderno, dados possuem um papel estratégico. Eles estão no centro de uma série de rotinas de um negócio e, por isso, deve-se sempre buscar maneiras capazes de manter o acesso a informações o mais rápido possível.

Central de Informações Operacionais - DF (2014).

Fonte: Autor.



E num ambiente policial, informação é de suma relevância, pois pode evitar o cometimento de crimes, a incidência de acidentes e a instalação de crises que podem afetar drasticamente a comunidade sob tutela da unidade.

3.2 INTELIGÊNCIA

As ações de inteligência servem bastante para prevenção de conflitos, crises e eventos que rompam a rotina e a segurança organizacional.

No âmbito das delegacias da PRF são efetuadas pela BDI - Base Descentralizada de Inteligência, que geralmente produzem RELINTs, relatórios de inteligência, a fim de subsidiar o gestor na tomada de decisões, ações de controle de riscos e crises ou acionamento de protocolos específicos.

3.3 COMANDO E CONTROLE

O Comando e Controle é uma forma de gestão amplamente utilizada nas grandes corporações que buscam estabilizar os processos operacionais e estratégias institucionais, aliados a uma lógica de gestão da informação, preferencialmente em tempo real, permitindo o planejamento e execução de ações integradas de operações ordinárias ou respostas a incidentes.

O processo decisório se baseia em uma análise situacional do cenário de atuação, estabelecendo um monitoramento ativo das rotinas empregadas, indicando a normalidade nos serviços prestados. Assim que um evento ocorra, desejado ou não, dependendo da extensão, gravidade e urgência, são acionados protocolos estabelecidos em procedimentos operacionais padrão. São iniciadas triagens para identificar locais, possíveis cau-

sas e tipos dos incidentes, envolvidos e tendências, em que a força trabalho é ajustada para a pronta resposta. Veja, a seguir, algumas maneiras de como a PRF realiza o seu processo de comando e controle.

Análise Situacional

A análise situacional é a base de uma decisão em um Centro de Comando e Controle - C3R. Os operadores a todo instante são estimulados a observar, orientar, decidir e avaliar a partir das estações de trabalho, criando uma projeção da situação dos processos operacionais realizados. Assim a análise situacional permite um monitoramento cíclico a respeito das ações desenvolvidas pela organização, indicando a permanência de mobilização ou procedimentos de reforço de equipes e meios para o processo de restauração da normalidade, mitigando o evento, incidente ou crise.

A análise situacional pode integrar tecnologia, inteligência e operações na definição dos cenários, facilitando uma visão da cadeia de comando e definição dos procedimentos a serem delegados e executados.

Controle estatístico

O controle estatístico já é um passo mais elaborado feito após o recebimento das informações e o tratamento delas.

Sistemas como o SIGER II geram análises bem detalhadas dos dados processados, favorecendo uma visão oportuna, baseada em filtros previamente definidos, que trazem um recorte exato sobre o controle que o gestor pretende ou precisa naquele momento. Este sistema não é o único dentro da PRF, mas é um exemplo perfeito deste tipo de controle.

A análise estatística permite direcionar melhor os esforços do gestor e da sua equipe de colaboradores, assim como uma aplicabilidade mais efetiva dos recursos disponíveis. Por meio da análise estatística também é possível perceber a necessidade de aportes externos que incrementem a capacidade de resposta frente ao problema a ser combatido.

Todas as grandes empresas e organizações do mundo possuem grande controle estatístico, pois o monitoramento da qualidade efetiva-se melhor e os resultados são mais facilmente construídos.

Planos de Pronta Resposta

São protocolos operacionais padrão desenvolvidos para reações a casos específicos, nos quais geralmente há situação de crise ou grave ameaça. Pode ser um acidente com produtos perigosos, uma calamidade pública, um desastre natural, um sequestro, bem como um grande evento como a visita intempestiva de uma autoridade.

Constroem-se planos desta natureza e permanecem registrados nos setores pertinentes, a fim de serem consultados de forma rápida para observar os passos elaborados pela organização. O objetivo é que o resultado final seja positivo, contratempos sejam previstos e evitados, questões de segurança levadas em conta, montagem de equipes mais facilmente executadas, bem como acionamento logístico adequado.

Controle presencial

Este controle é aquele feito por meio da sua inspeção ao local, fazendo-se presente e observando o que está de fato acontecendo, como os processos estão sendo efetivados, a eficácia operacional de determinados procedimentos, dentre outros.

Um exemplo disso na PRF é o acompanhamento gerencial do serviço (AGS) no qual o gestor visita a unidade coordenada, inspeciona o ambiente e os presentes seguindo uma matriz prévia e gera um relatório final com o diagnóstico do que encontrou na observação presencial. Sem a presença do gestor in loco este processo não se efetiva.

Agora, falaremos sobre os processos de inovação, integração e cooperação, ressaltando que estes são tão importantes no meio público quanto são no privado.

4. INOVAÇÃO, INTEGRAÇÃO E COOPERAÇÃO

Drucker (2012) afirma que a necessidade de inovação será igualmente grande no campo social e que as instituições de serviços públicos também terão de aprender a gerenciar a inovação. O autor ressalta que a maioria das obras sobre administração enfatiza a necessidade da inovação, contudo, muito poucas de fato adentram na reflexão sobre o tema, fixando-se mais em manter e melhorar o que já se faz.

para
refletir...



Diante de tantas mudanças no cenário mundial, carros autoguiados, drones para transporte de pessoas e mercadorias, fiscalização por sistemas eletrônicos com softwares de análise inteligente, o que espera você em relação às suas atividades e funções no futuro?

Mudar não é típico do ser humano, apesar de toda a característica evolutiva, pois em boa parte das vezes ele se opõe e resiste a mudanças, e isso confronta a capacidade inovadora. É mais fácil, confortável e “seguro” manter a zona de conforto.

**Inovar requer vontade, ousadia e criatividade.
Envolve ampliar a visão, questionar os parâmetros atuais, revisar condutas pessoais e pensar adiante.**

Seja agente da inovação, sempre! Mas não tenha a necessidade de inventar a roda. Deixe que os processos fluam naturalmente, surgindo da sua capacidade de ser criativo e inovador ou de gerir a inovação por meio do vasto capital intelectual sob seu comando. Valorizar boas ideias e perceber o quanto são viáveis e positivas para a organização é função do bom gestor.

“Se, a princípio, a ideia não é absurda, então não há esperança para ela.” Albert Einstein

Lembre que mesmice e rotina nem sempre são sinônimos e que mudar o tempo todo também pode ser chato e desgastante. Faça diferente quando for necessário. No mais, apenas acompanhe e aprimore e que já vem sendo feito. As melhorias devem ser um processo natural e edificante. Pese os ganhos, faça testes, certifique-se que vale a pena transformar e que o custo-benefício é viável e aceitável. Mas jamais esqueça, **o custo do sucesso é o trabalho!**

Tão importante quanto inovar, é trabalhar em integração e cooperação. Collins e Porras (1998) afirmam que a dinâmica fundamental das empresas visionárias é constituída de duas ações: preservar a essência e estimular o progresso. A visão fornece o contexto para criar essa dinâmica.



Inovação, integração e cooperação.
Fonte: Pixabay⁴.

A essência muitas das vezes pode representar a identidade institucional frente ao público e suas relações com a sociedade, mas o progresso é bem mais vinculado ao permanecer em sintonia com esta sociedade, que tende a se transformar sempre.

Um das melhores formas de garantir isto é manter aberto o diálogo com o mundo exterior, a fim de integrar e cooperar para a elaboração dos processos necessários ao bem coletivo.

Com a sociedade

A integração com a sociedade ocorre de diversas formas. Quando uma instituição elabora um projeto de ação social para

uma determinada comunidade, ela age e intervém fora de seus muros, relaciona-se e observa in loco possibilidades e necessidades que talvez não tenha percebido até então.

Aceitar convites de interação com entidades religiosas, organismos não governamentais, escolas, dentre outros, é meio de realização desta integração. Tenha ciência de que pode cooperar em muito para a melhoria dos espaços públicos, das rotinas dos cidadãos nas áreas atendidas e o vencimento de velhos problemas e conflitos locais. Como exemplificamos na imagem a seguir:



3º Passeio Ciclístico
PRF Paraná.
Fonte: Arquivo PRF.

É fundamental o diálogo permanente com a sociedade para a qual se trabalha, sob pena de tornar-se obsoleto e sem sentido para este público.

Com órgãos públicos

Difícilmente a união de dois órgãos públicos não irá gerar grandes benefícios para a coletividade e para os cidadãos. A realidade é que se tende a unir competências e recursos que provavelmente vão potencializar resultados e promover aspectos positivos para a população.

Ser uma ilha é uma ideia da qual se deve fugir. O homem é um ser gregário, isto é, que vive em grupos. As organizações, que são grupos de homens, não podem ter um caráter oposto a quem lhes dá existência.

Operações conjuntas, cooperação técnica, apoio estrutural e outros meios de interação e cooperação devem ser estimulados e realizados, obedecendo a dinâmica de cada órgão. Precisam ocorrer na medida certa em que gere benefícios dentro

para
refletir...



Como anda a sua visão de mundo e sua visão organizacional? Lembre-se de que elas serão o reflexo do seu eu, do seu pensar, da sua própria visão em relação a elas. Motive seus pensamentos e ações para um crescimento cada vez mais positivo do seu ser, da sua visão de mundo e dificilmente não terá uma vivência organizacional positiva.

e fora da instituição. É necessário lembrar que as entregas não podem sofrer interrupções e os agendamentos devem ser bem organizados.

Planeje adequadamente os processos de interação com outros órgãos, a fim de suprir de forma concisa o seu papel institucional, evitar prometer o que não pode cumprir e deixar patente a importância do órgão para esta ação coletiva. Lembre-se que a política deve ser do ganha-ganha.

Com a iniciativa privada

O princípio régio da interação e cooperação com a iniciativa privada é um só: a legitimidade. O gestor público jamais pode esquecer que muitas leis e normas regem as relações entre governo e sociedade. Desta forma, tudo o que envolve o privado deve, antes de tudo, atender ao legal. Se for legal, faça; se não for, descarte, pois boas intenções não justificam a ilegalidade.

Contudo, parcerias entre o público e o privado não são proibidas e podem gerar resultados muito bons para o coletivo. Um bom exemplo disto é quando a PRF fornece palestrantes para atuarem em semanas internas de prevenção de acidentes de trabalho nas empresas. Ao levar informações importantes sobre o comportamento adequado no trânsito o benefício extrapola aquele ambiente onde foi aplicado, pois um acidente de trânsito afeta quem o provoca e, várias vezes, terceiros que estavam passando pelo local.

LEITURA COMPLEMENTAR

**Acesse o seu ambiente de estudo e leia o material
PROCESSO DECISÓRIO PARTICIPATIVO E
ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS.**

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste módulo, você viu a importância de organizar a agenda como forma de otimizar o tempo disponível para a realização de tarefas. Além disso, viu também algumas dicas de como organizar e como se comportar nos diversos tipos de reuniões com as quais você poderá se deparar no seu dia a dia profissional.

Outro ponto importante abordado neste módulo foram os mecanismos de monitoramento e controle utilizados pela PRF. Ressaltamos que é essencial que o gestor os conheça e os

utilize para que o trabalho da instituição esteja em constante processo de melhoria.

Finalizamos o estudo abordando os tópicos de inovação, integração e cooperação. No mundo atual, vivemos em processo de mudança contínua, sendo importante trazer esses conceitos que majoritariamente são praticados em empresas privadas para o meio público e, dessa forma, toda a sociedade pode ser favorecida.

Referências

COLLINS, James C. e PORRAS, Jerry I. Feitas para Durar. 6^a ed. Editora Rocco: Rio de Janeiro, 1998.

COVEY, Stephen. Os 7 hábitos das pessoas altamente eficazes. Franklin Covey: Rio de Janeiro, 2014.

DRUCKER, Peter. Administração na era das Grandes Transformações. Editora Campus: Rio de Janeiro, 2012.

PIXABAY¹. Horas a mais não significam mais produtividade, é necessário organizar a agenda. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/photos/rel%C3%B3gio-inteligente-apple-tecnologia-821557/>. Acesso em 19 dez. 2019.

PIXABAY². A elaboração de uma agenda pode tornar o dia mais produtivo. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/photos/tempo-plano-escrit%C3%B3rio-nota-2189801/>. Acesso em 19 dez. 2019.

PIXABAY³. É necessário saber dizer não para evitar sobrecarga de trabalho e estresse. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/photos/escrit%C3%B3rio-estresse-trabalho-4287030/>. Acesso em 28 jan. 2019.

PIXABAY⁴. Inovação, integração e cooperação. Fonte: Pixabay⁴. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/photos/id%C3%A9ia-inova%C3%A7%C3%A3o-imagina%C3%A7%C3%A3o-mindmap-2123972/>. Acesso em 28 jan. 2019.