



Biblioteca eletrônica Carreira, RH e Gestão

"Ferramentas para o Telegestor"

Silvio T. Corrêa

Gerenciar uma equipe com 10 profissionais não é uma tarefa fácil. Significa suporte, alcançar e manter a motivação da equipe, acompanhar, cobrar, interagir, prover treinamento ou requalificação, ter mente aberta para receber e acatar as críticas, fazer e deixar fluir a criatividade no grupo, ao mesmo tempo em que atua como participante ativo do grupo.

Telegerenciar é igual, mas totalmente diferente. Igual, no que diz respeito as tarefas, mas diferente na implementação dessas mesmas tarefas.

Ferramentas de gestão que podem ser usadas na gestão presencial, tornam-se imprescindíveis na gestão virtual.

Gostaria de salientar, que não sou "guru" de nada, não estou lançando nem inventando nenhuma metodologia e nenhuma ferramenta nova. Tudo que está neste pequeno artigo, são ferramentas já utilizadas no mundo presencial e muito popularizadas com a Qualidade Total. Portanto, essas ferramentas encontram-se estudadas com mais profundidade, em livros de Gestão pela Qualidade Total, em livros de Administração de Negócios e em alguns outros.

Vamos ver algumas?

Plano de ação ou 5W2H

Com essa ferramenta você tem um quadro completo da tua equipe. Tem os dados necessários para implementar o projeto. Durante a execução, o Plano de Ação permite à você saber quem é quem, o que está fazendo e porque está fazendo.

Outras aplicações podem surgir, dependendo apenas de sua necessidade e criatividade em usar a ferramenta.

| Atividade | Who | What | Why | How | Where | When | How Much |
|-----------|-----|------|-----|-----|-------|------|----------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

- **WHO:** Quem executará determinada atividade?
Quem depende da execução dessa atividade?
Essa atividade depende de quem para ser iniciada?
- **WHAT:** Quais os resultados dessa atividade?
Quais atividades são dependentes dessa?
Quais atividades são necessária para o início dessa?
Quais os insumos necessários?
- **WHY:** Por que essa atividade é necessária?
Por que essa atividade não pode fundir com outra atividade?
Por que A, B e C foram escolhidos para executar essa atividade?
- **HOW:** Como essa atividade será executada?
Como acompanhar o desenvolvimento dessa atividade?
Como A, B e C vão interagir para executar essa atividade?
- **WHERE:** Onde a atividade será executada?
Onde serão feitas as reuniões presenciais da equipe?
- **WHEN:** Quando será o início da atividade?
Quando será o término?
Quando serão as reuniões presenciais?
- **HOW MUCH:** Quanto custará essa atividade?
Quanto tempo está previsto para a atividade?

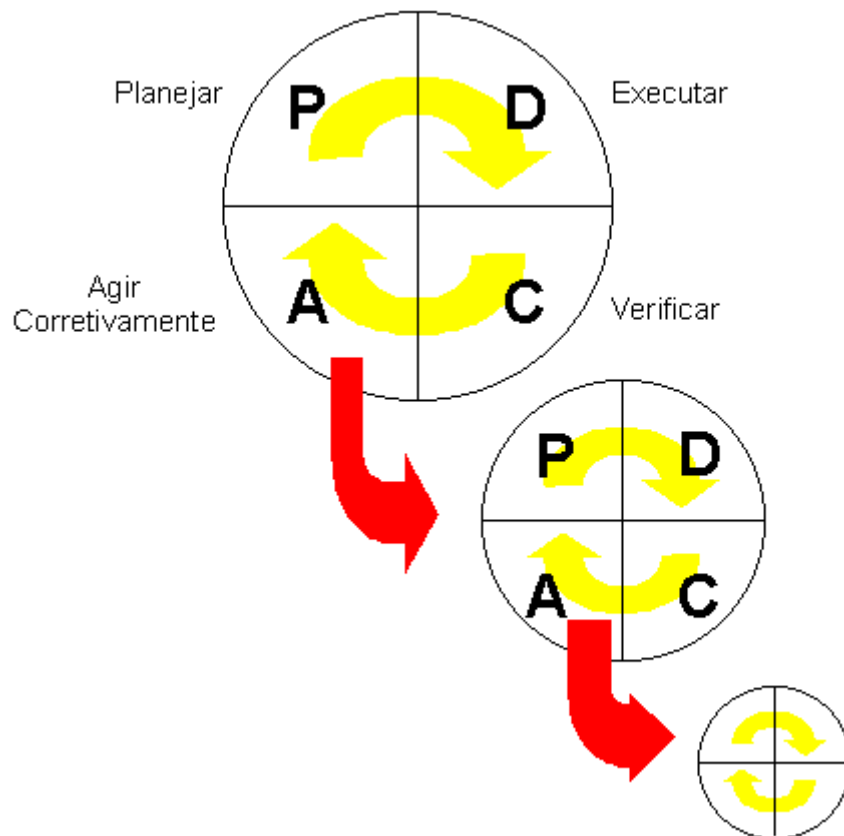
Na verdade, é uma ferramenta prática que permite, a qualquer momento, saber os dados mais importantes do projeto.

Os pontos importantes sobre o projeto e cada atividade, você terá que definir. Não há uma regra básica; não há perguntas prontas. Dependerá de cada projeto, de cada atividade, dos participantes do grupo.

Ciclo PDCA

A sigla PDCA, provêm de Plan, Do, Check e Action.

Essa ferramenta serve para iniciar a atividade ou processo e serve também para manutenção. Dessa forma, você precisará estar, constantemente, girando o ciclo para cada atividade.





O telegerente funciona como interface entre a equipe e o cliente. O telegestor é cobrado pelos resultados e precisa ser ágil na solução dos problemas que possam ocorrer durante o desenvolvimento do trabalho.

Em muitas situações não há tempo hábil para um planejamento da solução. Ela tem que ser imediata. Só há uma saída: Fazer um bom planejamento da sua atividade.

Os teletrabalhadores, na maioria, são profissionais sérios e conscientes da sua responsabilidade. Entretanto, alguns podem fugir à regra, além de imprevistos acontecerem. Imaginem essas situações e planejem soluções!

Tenha sempre, por exemplo, uma lista com 2 ou 3 profissionais que possam assumir uma atividade. Tenha sempre uma forma de contato com seu parceiro. Se possível, tenha uma base montada para casos de emergência, como pane no computador do teletrabalhador.

Com a utilização constante do PDCA, torna-se automático o processo e você fará sem notar.

Agenda e Cronograma

Sem sombra de dúvidas, essas são as ferramentas mais importantes para o telegestor.

Se você não tem o costume de utilizá-las, comece agora a trabalhar com elas.

Você não terá como acompanhar um projeto sem o uso destas ferramentas. Se possível, utilize-as, automatizadas. Existem diversos softwares que fazem isso. Eu utilizo o Lotus Organize, meu companheiro inseparável.

É através do cronograma que você tem condições de saber a data ideal, a data limite (dead line) das tarefas, reposicionar os prazos; informar ao



cliente, com antecedência, a possibilidade de ocorrência de um atraso ou adiantamento do prazo estipulado.

A atividades do telegestor, são praticadas o tempo todo. Lembre-se que você não tem como "dar uma passadinha nas mesas" para "ver" como anda o trabalho. Você precisa ser extremamente organizado no ato de telegerenciar. A sua agenda irá lhe ajudar.

Eu, pelo menos, não sou muito organizado. Se ficar solto, começo uma atividade, no meio inicio outra, volto para a primeira, dou "start" em uma terceira e por aí vai. Eu tenho que usar uma agenda para saber os próximos passos.

Minha agenda é, também, o Lotus Organize. É bom que você utilize uma agenda automatizada. Você pode colocar as atividades por prioridade, armar alarmes para avisar que "está na hora", classificar por categorias, enfim, a automatização auxiliará muito.

Se, igual a mim, for também "dono de casa", sua organização terá que ser total. Ou então, ficará totalmente perdido.

Tabela GUT

Você tem várias atividades na sua tarefa de telegestor, mas como fazer para priorizar essas tarefas. De cabeça, a não ser que seja um "privilegiado" - coisa que eu não sou - , não conseguirá !

Esta ferramenta, poderá auxiliá-lo nesta tarefa. Vamos conhecê-la?

O nome GUT, vem de Gravidade, Urgência e Tendência.

Veja a tabela.

| Valor | Gravidade Conseqüências se nada for feito. | Urgência Prazo para tomada de decisão. | Tendência Proporção do problema no futuro. | G x U x T |
|-------|--|---|---|-----------|
| 5 | Os prejuízos ou dificuldades, são extremamente graves . | É necessária uma ação imediata . | Se nada for feito, o agravamento da situação será imediato . | 125 |
| 4 | Muito graves . | Com alguma urgência . | Vai piorar a curto prazo . | 64 |
| 3 | Graves . | O mais cedo possível . | Vai piorar a médio prazo . | 27 |
| 1 | Sem gravidade . | Não tem pressa . | Não vai piorar e pode até melhorar . | 1 |

Vejamos um exemplo

| Atividade | G | U | T | G x U x T |
|---|---|---|---|-----------|
| 1 - Telefonar para Xxxxx, perguntando se pode ceder um equipamento para Yyyyy terminar a atividade. | 5 | 5 | 4 | 100 |
| 2 - Entrar em contato com o cliente, para avisar que o trabalho está atrasado. | 5 | 5 | 5 | 125 |
| 3 - Verificar lista de pessoal em "stand-by", para saber quem poderá assumir a tarefa, em duas semanas, de Ciclano que está com uma forte gripe. | 3 | 3 | 1 | 9 |
| 4 - Beltrano está com a tarefa atrasada. Tomar providências para resolver o problema. | 5 | 5 | 5 | 125 |
| 5 - Marcar reunião presencial, com toda a equipe. | 4 | 3 | 3 | 24 |

Segundo nosso exemplo, ficamos com a seguinte prioridade:

1º - Atividades **2** e **4**.

2º - Atividade **1**.

3º - Atividade **5**.

4º - Atividade **6**.

Houve um empate na prioridade **1**.

Você recalcula a tabela ou usa, nesse caso, o bom-senso.

Eu colocaria a atividade **2** como prioridade mais alta. Primeiro por ser o cliente e em segundo, por que a atividade de avisar o cliente, tomará muito menos tempo que a atividade **4**.



O exemplo é simples e serve apenas para que você tenha uma idéia do mecanismo.

No dia a dia, crie uma tabela na planilha eletrônica de sua preferência. A medida que os problemas vão surgindo e novas atividades são criadas, vá lançando na tabela e colocando valores para **G**, **U** e **T**. Automatize-a, de modo que já calcule e coloque as atividades em ordem de prioridade.

Um lembrete: Não se esqueça de ir retirando da tabela as atividades/problemas já concluídas/resolvidos.

Finalizando

Pessoal, a intenção foi mostrar ferramentas, que podem auxiliar bastante no teletrabalho diário. Existem outras como "Espinha de Peixe", "Lista de Verificação" e "Diagrama de Pareto".

As que apresentei, para mim são suficientes e atendem às minhas necessidades.

Façam um bom proveito