



Despertar para a Excelência

Para solicitar mais informações sobre o Projeto:

Mande um e-mail para: policlinica-prodes@pcdf.df.gov.br

Coordenação: Danielle Currilin & Roberto Vinuales

Ramal: 5891

I - Nome do Projeto: *Despertar para a Excelência*

Trata-se de programa formatado para a capacitação de gestores e equipes da PCDF para desenvolvimento de competências emocionais (SOFT SKILLS), com foco no desenvolvimento de habilidades sociais em equipe. O treinamento ocorre nas unidades policiais, mediante solicitação via SEI à Direção da Policlínica.

A equipe *Despertar* vai até a unidade solicitante e faz um “briefing”, uma espécie de levantamento das principais necessidades e dos desafios que as equipes podem estar passando sobre os aspectos emocionais e relacionais. A partir desse diagnóstico, é elaborado um plano de ação para trabalhar as principais habilidades (soft skills) levantadas, a fim de atender a equipe solicitante.

II - Apresentação

A atuação profissional pode vir a ser um grande fator para o adoecimento psicossomático (desordens emocionais ou psiquiátricas que afetam também o funcionamento dos órgãos do corpo). Nota-se que estão cada vez mais recorrentes os casos que vão desde uma leve depressão até quadros graves de ansiedade e *burnout* nas equipes de trabalho, que advém principalmente de fatores emocionais e comportamentais.

A fim de atuar na prevenção e na restauração do bem-estar organizacional, apresentamos o Programa Despertar para a Excelência que atuará no desenvolvimento de autoconsciência comportamental dos membros das equipes, potencializando as habilidades da inteligência emocional, a fim de alinhar valores e objetivos pessoais e profissionais.

O Programa Despertar para a Excelência utiliza técnicas e ferramentas do Coaching Executivo, da Psicologia Cognitiva Comportamental e da Psicologia Organizacional cuja metodologia comprova, a cada dia, a eficácia no desenvolvimento do potencial de profissionais, equipes e organizações de todo



mundo.

Para além disso, reconhece-se que a melhoria da qualidade do trabalho prestado ao cidadão repercute diretamente na maximização da satisfação do servidor e no fortalecimento da imagem institucional da PCDF.

Ocorre que, para que a Política produza os impactos desejados, contribuindo para o alcance dos objetivos mencionados, é necessário o engajamento de todos os servidores. Para conquistar tal engajamento, é imperativo que os integrantes dos quadros da PCDF reconheçam seu papel essencial na construção desse cenário de excelência.

III - Objetivo Geral

O Programa Despertar para a Excelência tem o objetivo de desenvolver e potencializar, com base nas ferramentas de Coaching e da Psicologia Comportamental, atitudes/competências psicológicas e emocionais em policiais e funcionários da Polícia Civil do DF, focando nos principais aspectos que podem interferir no seu desenvolvimento profissional, no relacionamento intrapessoal e na gestão em geral.

IV - Objetivos Específicos

- Introduzir mudanças culturais por meio de um conjunto de ações de liderança, a fim de aumentar o desempenho pessoal e profissional de cada funcionário.
- Abordar questões de performance tanto do líder quanto das pessoas com as quais ele interage.
- Assegurar o alinhamento organizacional com os objetivos e valores dos membros de cada equipe (desde o nível operacional até o executivo).
- Desenvolvimento de competências relacionadas à convivência em equipe;
- Explorar talentos e fraquezas para lidar com mudanças e adaptabilidade;
- Entendimento de mudanças como oportunidades;
- Suporte para desafios e resolução de conflitos;
- Habilidades de comunicação e fornecimento de feedback;
- Gerenciamento de stress e controle emocional;
- Implantação do processo que visa desenvolver a liderança com objetivo de desenvolvimento das equipes;
- Levantamento de forças impeditivas à mudança;
- Criação de capacidade para realização participativa;
- Aumento da percepção e a inteligência emocional;



- Desenvolvimento de um plano de aumento de performance e competências.

V - Público Alvo

Equipes de servidores da Polícia Civil do DF que estejam dispostos a rever comportamentos e desenvolver habilidades de autoconhecimento e liderança.

VI - Metodologia

A aplicação dos módulos ocorrerá de forma presencial no departamento solicitante, por meio de aulas expositivas, atividades lúdicas e dinâmicas em grupo. Apostila inclusa.

VII - Carga Horária

A carga horária total do treinamento será de até 8 horas (por módulo) e poderá ser desenvolvido em 2 etapas de 4 horas.

IX - Conteúdo Programático

O Curso será oferecido em módulos que poderão ser selecionados de acordo com a necessidade da equipe. Cada um destes módulos terá 4 horas de duração, divididos por temas que abarcarão abordagens de habilidades comportamentais (*soft skills*). São eles:

Módulo 1 – Protagonismo & Autorresponsabilidade

- Este módulo irá trabalhar habilidades pessoais da inteligência emocional para ampliar o autoconhecimento e autogerenciamento pessoal para o alcance de metas em conjunto. Os participantes irão conhecer padrões de comportamentos que podem levar a posturas mais ou menos responsáveis, optando por padrões mais assertivos, potencializando autonomia e liderança.

Módulo 2 - Relacionamento Interpessoal & Empatia

- O módulo 2 irá trabalhar habilidades sociais da inteligência emocional para ampliar o conhecimento e gerenciamento das emoções do outro, melhorando habilidades da comunicação assertiva e não-violenta para a



obtenção de melhores resultados relacionais.

Módulo 3 - Inteligência Emocional/ Gestão de Emoções

- O módulo 3 irá trabalhar competências emocionais, por meio da percepção de crenças e necessidades pessoais, que podem estar impedindo questões como produtividade, relacionamentos e tomada de decisão.

Módulo 4 - Desenvolvimento de Liderança/ Gestão por Valores e Forças

O módulo 4 irá trabalhar competências de liderança por meio de metodologias de gestão por valores. Os participantes irão compreender seus talentos e pontos fortes e aprender a alinhar suas forças, valores e objetivos pessoais aos da equipe/ instituição.

Módulo 5 - Gestão de Conflitos/ Gestão da Mudança

- O módulo 5 trará ferramentas práticas para auxiliar no gerenciamento de processos de mudança, bem como facilitar a análise de perdas/ganhos, gerenciando sabotadores e possíveis conflitos que podem surgir durante o processo em equipe.

Módulo 6 - Engajamento e Motivação de Líderes e Equipes/ Psicologia Positiva

- O módulo 6 irá proporcionar mais produtividade e resiliência na equipe, trabalhando com ferramentas que irão potencializar a motivação e a força de vontade, bem como técnicas para aumentar o estado de Fluxo (FLOW) e bem-estar na equipe e no local de trabalho.

Módulo 7- Gestão do Tempo e Produtividade

- O módulo 7 irá trabalhar ferramentas de gestão do tempo e aumento de produtividade, com técnicas específicas para a formulação e execução de objetivos, atuando nos gatilhos que provocam comportamentos adversos, tais como a procrastinação, a desmotivação e a fadiga de decisão.

Módulo 8 - Comunicação Assertiva, Técnicas de Feedback e Atendimento



- O módulo 8 irá trabalhar com habilidades de comunicação e de relacionamento interpessoal, com foco na assertividade, persuasão e técnicas de feedback para melhores resultados.

Módulo 9 - Excelência no Atendimento

- O módulo 9 irá treinar a equipe para lidar com todo tipo de questões emocionais que ocorrem na hora do atendimento ao público. Os participantes entenderão mais sobre seus próprios padrões de comportamento, bem como os do outro, conhecendo técnicas de empatia e cordialidade que impactarão nos resultados no seu atendimento.

Módulo 10: Lidando com o Assédio Moral

- O módulo 10 trará um treinamento específico sobre como lidar com questões de assédio moral, como identificar, se blindar e proteger a si, e ao outro, contra um dos maiores causadores de adoecimento funcional da atualidade.

X - Avaliação

O aprendizado não será avaliado por prova objetiva, já que se trata do primeiro passo da implantação de um programa permanente destinado a conscientizar, despertar competências e promover o exercício de habilidades, bem como incorporar técnicas ao cotidiano de trabalho.

Haverá uma avaliação de competências antes e após o treinamento, conforme modelo em anexo.

Não obstante, ao final do curso será disponibilizado um formulário para preenchimento, denominado “Pesquisa de Satisfação do Servidor”, no qual este poderá externar suas opiniões sobre a instituição, sua unidade de trabalho e sobre as ações necessárias para melhoria do trabalho.

Assim, para demonstrar o aproveitamento do treinamento, o servidor deverá assistir na íntegra o material disponibilizado, bem como responder ao questionário. Cada módulo terá certificação específica.

XI - Coordenação e Execução e Corpo Docente O programa será coordenado e executado pela equipe da Policlínica da PCDF