

PÁG. 2 Contact Center da AGF Seguros tem ótimo desempenho e se torna referência para o mercado



PÁG. 2 Conheça as oportunidades de trabalho voluntário na ABA e saiba como participar dos projetos

PÁG. 2 Filial ABC se reestrutura e os bons resultados já começam a aparecer

PÁG. 3 Laurence Maurice, Diretora Financeira, fala sobre os resultados de 2004 e as perspectivas da economia para este ano

PÁG. 4 Eugenio Mussak ensina como se planejar para transformar seus sonhos em conquistas pessoais

JANEIRO
NÚMERO 5 • 2005

contexto



RECURSOS HUMANOS

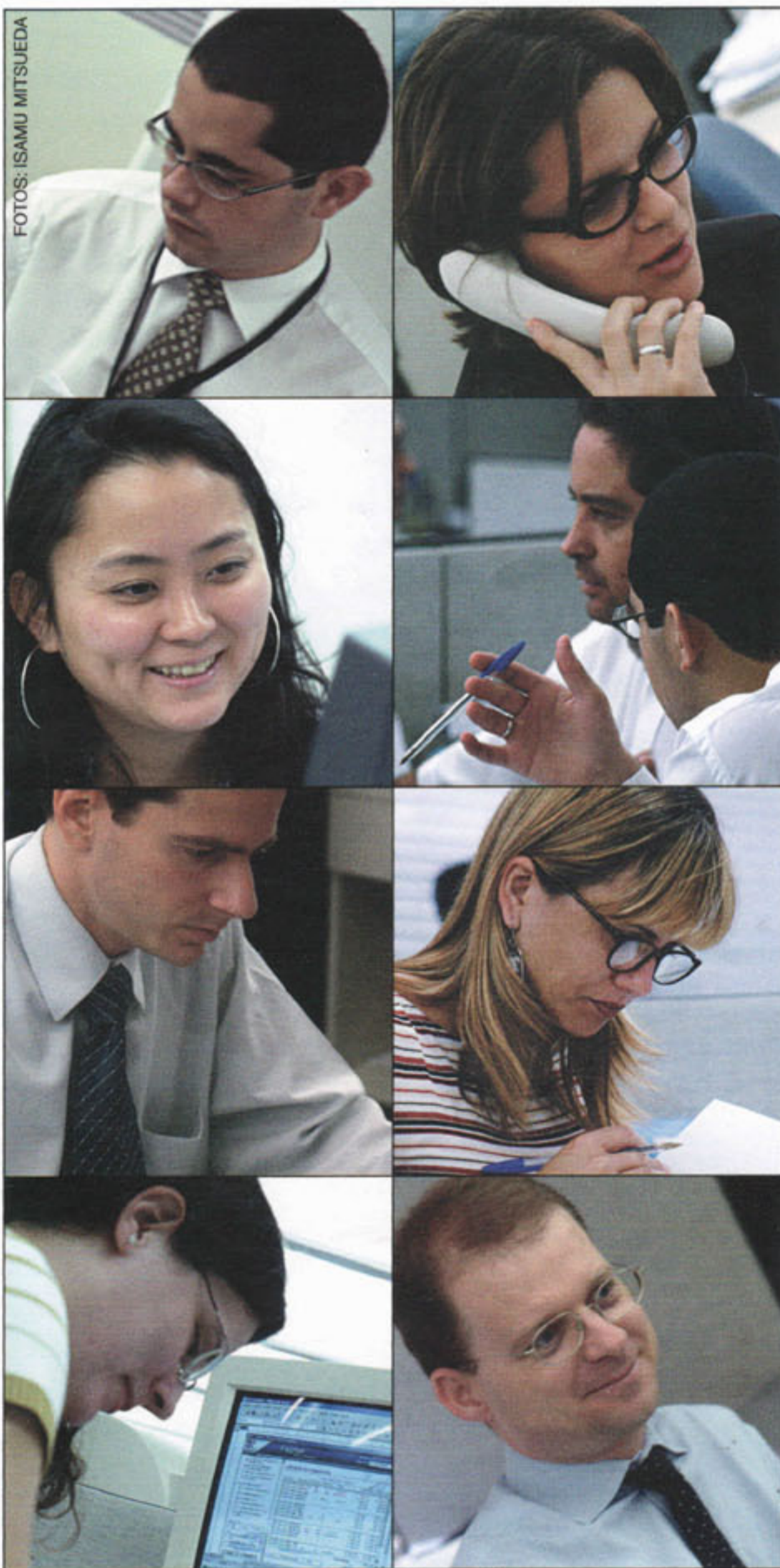
Gestão de pessoas focada em resultados

No mundo dos negócios a competição nunca foi tão intensa e as corporações não medem esforços para garantir a rentabilidade. Com o acelerado desenvolvimento tecnológico e o intenso movimento pela qualidade e produtividade, conhecimento e talento são a base da competitividade global.

São as pessoas que geram e fortalecem a inovação e que produzem, vendem, servem ao cliente, tomam decisões, lideram, motivam e comunicam. Assim, a Gestão de Pessoas tem sido apontada como uma das principais responsáveis pela excelência de organizações bem-sucedidas.

A contribuição de Recursos Humanos é fundamental para a construção e desenvolvimento deste processo. "Nosso objetivo é proporcionar condições para que as pessoas reconheçam e desenvolvam por si próprias a capacidade de assumir maiores responsabilidades, aceitar e responder por desafios cada vez mais complexos", afirma Luisa Mendes, Diretora de Recursos Humanos da AGF Seguros.

Recrutar e selecionar implica em comprometer-se com os resultados de cada um dos profissionais que se agregam à empresa. Ao treinar, elevamos ou adequamos os padrões de desempenho das pessoas no trabalho. Como identificar as



FOTOS: ISAMU MITSUJEDA

competências técnicas e comportamentais é fator crítico de sucesso para capacitação dos profissionais, a AGF Seguros já deu início à estruturação de um plano de treinamento,

em sintonia com o Projeto de Relacionamento - Piloto Rio e contando com a colaboração de membros da área comercial. Este projeto proporcionará a experiência necessária para que as ações de treinamento possam ser implementadas em toda a empresa.

O cadastramento dos dados acadêmicos e profissionais dos colaboradores da AGF Seguros é mais uma iniciativa que contribuirá para incrementar as oportunidades de recrutamento interno. A trajetória de carreira deve conciliar as qualificações e expectativas do colaborador com as necessidades da organização. Já o Plano de Cargos e Salários é o instrumento que monitora cada cargo procurando garantir que os salários dentro da empresa sejam proporcionais à complexidade e responsabilidade das diferentes funções e que a remuneração seja compatível com o mercado. Pertence a esta fase a descrição de 180 cargos que acabou de acontecer na AGF Seguros, por meio de uma consultoria externa. A análise foi realizada durante oito workshops e cerca de 10 entrevistas individuais.

Por fim, é importante ressaltar que os verdadeiros responsáveis por RH são todos os gestores, que devem desempenhar sua função mais nobre - liderar pessoas - com consciência e atitude.

Planeje-se para alcançar seus objetivos

O início do ano é um bom período para colocar a vida em ordem e definir metas. Por este motivo fomos ouvir as orientações de Eugenio Mussak, um dos 10 mais renomados palestrantes do país segundo a Revista Exame, professor do MBA da Universidade de São Paulo e especialista em Planejamento Pessoal.

CONTEXTO - Por que devemos nos preocupar em planejar o futuro? Não é melhor viver um dia de cada vez?

EUGENIO - O homem é o único animal que conhece a noção de futuro, por isso conseguiu construir uma sociedade organizada, em que a segurança do amanhã confere conforto ao hoje. A expressão latina *carpe diem* significa aproveitar intensamente o dia de hoje, como se o amanhã não existisse. Só que, na Antiguidade, quando essa idéia virou filosofia de vida a consequência foi a queda do Império Romano. Quando agimos por impulso, sem levar em conta os desdobramentos futuros de nossos atos, a chance de tomar decisões erradas é imensa.

C - Qual a diferença entre um plano e um sonho?

E - Sonhar é inerente ao ser humano. Todos imaginamos como gostaríamos que fosse nossa vida no presente e também no futuro. Entretanto, para transformar o sonho em realidade é preciso muito mais do que a simples capacidade de visualizar nossas aspirações. Primeiro o sonho precisa ser transformado em objetivo de vida, em seguida em plano de ação que, por sua vez, deve ser colocado em prática. Realizar um sonho significa exatamente transformar algo abstrato em uma coisa concreta, ou seja, a realidade. É nessa prática que reside a inteligência humana. Portanto, sonhar é bom, mas o melhor é se organizar para realizar o sonho.

C - O senhor costuma trabalhar com Planejamento Estratégico Pessoal. O que significa isso exatamente?

E - Significa a aplicação da metodologia do planejamento empresarial na vida pessoal. As empresas pla-

EUGENIO MUSSAK: os sonhos precisam ser transformados em objetivos de vida

nejam suas atividades em três níveis: estratégico, tático e operacional. O primeiro considera o longo prazo e define os rumos da empresa em função dos objetivos que ela deseja atingir. O planejamento tático contém as linhas gerais dos passos necessários para atingir as metas definidas anteriormente. Finalmente, o planejamento operacional organiza a vida da empresa no dia-a-dia, para que ela possa atender à tática e atingir a estratégia. Com a vida pessoal de cada um de nós deveria ser a mesma coisa, para evitar o

imenso desperdício de energia que deriva da falta de planejamento. Primeiro devo planejar o que eu desejo ser, para então planejar o que vou aprender e, em seguida fazer para, finalmente, ter. Apesar de a última instância ser a mais concreta e motivadora, não deixa de ser consequência das anteriores. Paralelamente a tudo isso, devemos nos organizar para cuidar da saúde, pois sem ela não conseguimos cumprir nenhum plano, por melhor que ele seja.

C - Quais as vantagens de se fazer planos a curto, médio e longo prazo?

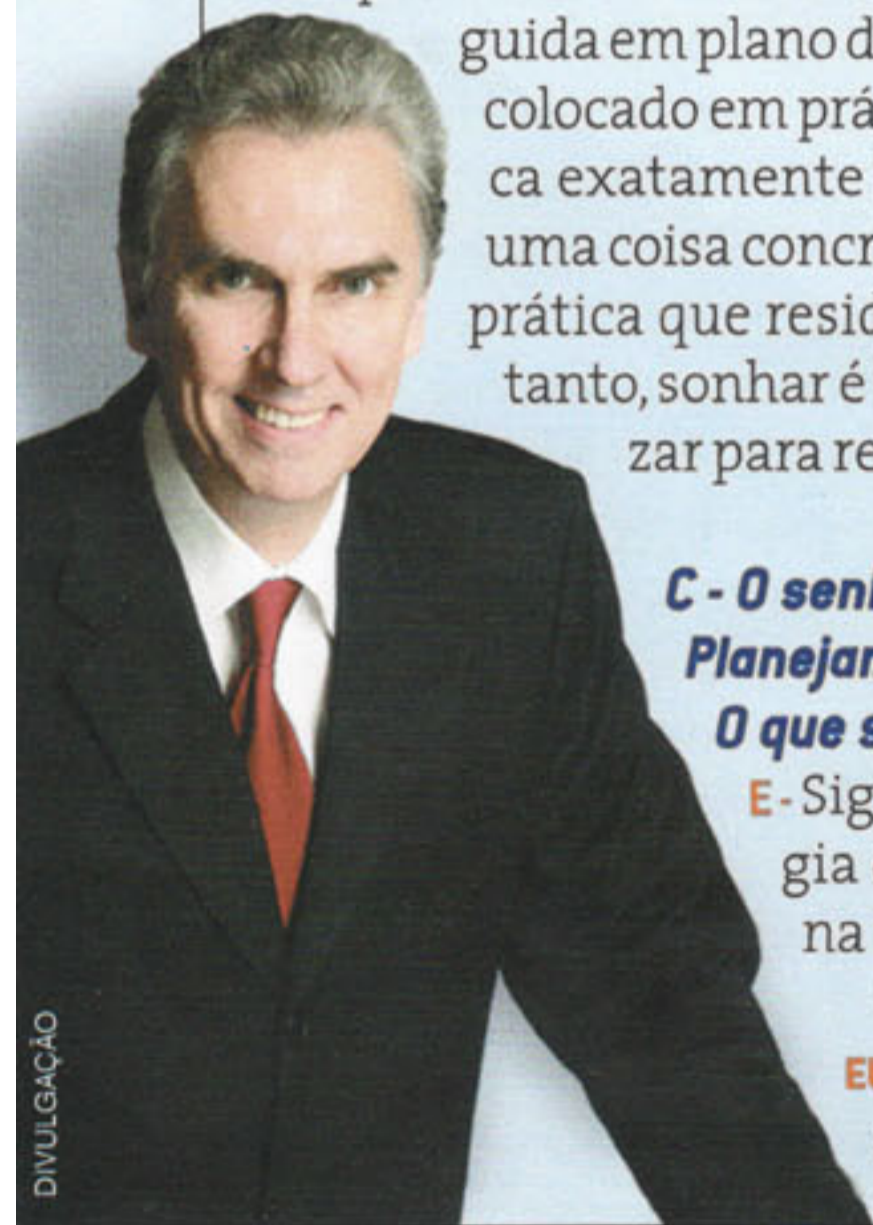
E - O aumento da probabilidade de atingir os objetivos desejados e a menor chance de ter surpresas desagradáveis durante a vida. Mas insisto que em qualquer fase da vida podemos virar o jogo a nosso favor.

C - O planejamento pode comprometer a espontaneidade?

E - Ao contrário, pois uma pessoa que sabe o que quer e tem a consciência do caminho para atingir suas metas é mais serena e autoconfiante, o que lhe aumenta a espontaneidade diante dos diversos fatos da vida. Quando, no livro *Alice no País das Maravilhas*, de Lewis Carrol, a protagonista pergunta ao gato "Você pode me informar qual o melhor caminho para sair daqui?", ele responde simplesmente "Isso depende muito de para onde você deseja ir". "Não importa o lugar, quero apenas sair daqui", insiste a menina. "Neste caso", responde o gato, "se você não sabe onde quer chegar, qualquer caminho serve".

"A construção do futuro é o melhor meio de organizar o presente."

VIKTOR FRANKL, PSICÓLOGO AUSTRIACO



contexto

Publicação mensal da AGF Seguros

Coordenação Geral: Leticia Jucha - Comunicação

Conteúdo Editorial fornecido por Conectar Comunicação

CONSELHO EDITORIAL

José Eduardo Amaral Rodrigues;
Marco Antonio P. dos Santos;
Maria Luisa Ribeiro Mendes;
Paula Regina Franca Aguiar;
Rosely Boer Corino da Fonseca;
Salvador Graciano

Projeto, edição e jornalista responsável:

Claudia Visoni (MTB 19089)

Projeto Gráfico e Diagramação: McLE Estúdio

Reportagem: Rodrigo Arrigoni

E-mail: Comunicação AGF

Tiragem: 1.500 exemplares