

## AS 11 QUALIDADES DO SUPERVISOR VENCEDOR

Por Luciano Marques

A maioria dos dicionários nos traz que a palavra supervisão possui vários significados; ato de orientar, guiar, motivar, dirigir, inspecionar, controlar, ordenar, conferir, monitorar, intender, etc. Trata-se de uma atividade técnica e especializada, cuja função está ligada diretamente ao poder de controle da gestão.

Em uma empresa prestadora de serviços, a função do supervisor é de suma importância para o alcance dos seus objetivos, pois trata-se do elo de ligação entre a empresa e as pessoas que estão executando os serviços. Nestas empresas ele é responsável pelo acompanhamento “*in loco*” dos serviços que estão sendo realizados pelas equipes, dando todo o suporte necessário para que o serviço saia conforme o planejado.

Missão fácil? De forma alguma! Para o alcance de resultados satisfatórios e a minimização de riscos inerentes à prestação de serviços, é necessário que este profissional seja perspicaz, influente e acima de tudo, saiba liderar – o que não é tarefa fácil!

Abaixo listamos algumas qualidades que podem ser encontradas em um supervisor de alto nível:

### **1. Conhecimento técnico e prático**

Não há como supervisionar sem conhecer, sem entender o trabalho realizado pelos seus liderados. É importante que o supervisor conheça profundamente a sua área de atuação. Há leis (federais, estaduais, municipais) que regem este setor? Há normas, procedimentos oficiais, regulamentações específicas que deve conhecer? Quais as melhores técnicas que seus subordinados devem adotar e em que momento? E já fiz isto? E se algo der errado, o que fazer? Quais planos de contingência deve ter preparado?

Muitos profissionais recebem funções de supervisão sem nunca ter tido sequer contato com o trabalho executado pelos seus comandados e isto pode trazer consequências terríveis, se não geridas adequadamente.

## **2. Entender de pessoas.**

Talvez o maior desafio do supervisor é o de saber lidar com pessoas!

Conhecer o seu subordinado, sua capacidade, seus limites, seus objetivos. Estabelecer um elo, uma sinergia que possa ser canalizada para um objetivo comum. Por mais que seja uma tarefa difícil, o sucesso dela garantirá, por si só, boa parte do sucesso da missão do supervisor.

Além do subordinado, outra pessoa a ser considerada é o cliente interno e externo, o qual possui necessidades que precisam ser supridas. Entender estas necessidades e esforçar-se para atingir a qualidade esperada é o objetivo a ser alcançado, sendo este um fator que deve ser materializado naturalmente na atitude de cada colaborador. Neste contexto o supervisor figura como o principal responsável por auxiliar na absorção dessa atitude em seus subordinados, através de ações táticas e motivacionais.

## **3. Capacidade analítica**

Nos dias de hoje a capacidade analítica é uma competência muito valorizada no meio profissional e aquele que conseguir melhor desenvolvê-la conseguirá melhores resultados.

Todos os trabalhos, sejam operacionais ou administrativos, geram dados positivos e/ou negativos. Saber ler estes dados e interpretá-los de forma a criar uma opinião crítica e analítica sobre os resultados, enxergando formas de melhoria nos processos e/ou solução de problemas, além de trazer qualidade aos trabalhos, auxilia no aprendizado contínuo da equipe.

## **4. Educação, organização e postura**

Saber se portar durante uma reunião, ter noções de etiqueta durante um jantar ou mesmo um encontro formal ou informal, reconhecer e saber lidar com costumes estrangeiros, ter consciência dos limites de uma gentileza e de sua espontaneidade, saber se vestir conforme mandar a ocasião e principalmente, saber exatamente o seu lugar. Estas são algumas das dicas importantes que podem ajudar o supervisor a ser uma pessoa respeitada e transmitir confiabilidade.

A organização é outro fator que não pode ser negligenciado pelo bom supervisor. Manter cadastros, planos, políticas, procedimentos e instruções sempre atualizados e organizados é primordial para um serviço de qualidade e eficiente.

## **5. Saber delegar**

Não se pode (e nem se deve) fazer tudo sozinho, por isso é importante o supervisor saber delegar, porém para isto é prudente seguir alguns passos necessários; conhecer bem a equipe delegando as tarefas certas para as pessoas certas; ser claro e definir prazos e metas alcançáveis; acompanhar a execução das tarefas delegadas corrigindo erros quando necessário de forma a estimular novas tentativas; medir os resultados e dar feedback.

## **6. Saber reconhecer**

É fato que devemos nos conhecer muito bem, reconhecer e compreender nossos pontos fortes e fracos, pois tal análise nos trazem oportunidades de melhoria contínua, além de garantir nossa empregabilidade. Porém outra questão muito importante é o reconhecimento das capacidades e potenciais das demais pessoas que nos cercam; nossos parceiros, colegas de trabalho, nossos líderes e principalmente nossos subordinados.

O reconhecimento das pessoas, quando possível, de forma pública e sempre de forma sincera, cria um ambiente de trabalho mais saudável e amigável o que refletirá diretamente na motivação destas pessoas, as quais valorizarão mais o seu trabalho e de seus líderes.

## **7. Dar exemplo**

Não há como cobrarmos um comportamento ou atitude que não praticamos em nosso dia-a-dia, precisamos dar exemplo. Portanto é muito importante que façamos uma autoanálise de nossas atitudes, verificando até pequenos gestos que podem estar servindo de exemplos negativos às demais pessoas a nossa volta.

Faça aquilo que prega, para que os outros não façam aquilo que nega!

## **8. Ser proativo**

O grande erro de muitos profissionais é o “reativismo”, ou seja tomar alguma atitude apenas após algo ocorrer, buscar a correção de um problema apenas após alguém lhe pedir para fazê-lo, seguir a risca um determinado procedimento sem questionar, mesmo que enxergue alguma inconsistência ou oportunidade de melhoria.

Grandes poderes trazem grandes responsabilidades, por isso quem possui um cargo de liderança precisa ser proativo, ou seja, ter postura firme, ter iniciativa direcionada, posicionamento claro e estar ciente de sua

responsabilidade em assumir o controle da situação, procurando agir antes para não ter que remediar depois.

### **9. Ser dinâmico**

O dicionário nos diz que ser dinâmico é aquele “que se altera de modo contínuo; que tende a evoluir; em que há movimento e mudança; que se adapta com facilidade: personalidade dinâmica”.

Vivemos em uma sociedade em constante e rápida evolução. Muitas das tecnologias que usávamos a 5 anos atrás, hoje são consideradas ultrapassadas, por isso o profissional precisa estar antenado às evoluções, às mudanças de comportamento das pessoas, do mercado, de sua área de atuação.

É preciso evoluir em conjunto com o mundo para que o mundo não evolua para cima de você! Pare de evoluir e verá sua velhice chegar mais cedo do que imagina.

### **10. Ser Líder**

Basta uma pesquisa rápida na internet para ver quantas dicas existe para se tornar um líder de sucesso com foco nos resultados, etc... Algumas dicas são muito bem centradas e úteis, mas há também muitas coisas fantasiosas e pouco usuais.

Ser líder não é uma coisa que você simplesmente aprende e faz. É uma atitude que deve ser buscada no interior da pessoa. Mas não só no seu interior, mas também no interior de seus liderados. É preciso que esta atitude flua e não seja imposta ou criada.

Para ser líder a pessoas precisa ser reconhecida como tal. É preciso que as pessoas vejam isto em suas atitudes, em suas ações, em seu modo de vida.

É preciso que seus liderados olhem para você e sintam-se amparados, confiantes, motivados e prontos para lhe seguir.

Estas são algumas dicas que podem ajudar na missão do Supervisor, porém, de nada adiantarão se ficarem presas a este pedaço de papel.

Se você ler e compreender, entenderá como um supervisor de alto nível trabalha. Se ler, compreender e praticar terá tudo para conseguir atingir um alto nível em seu trabalho. Agora se ler, compreender, praticar e ensinar pelo menos uma pessoa a alcançar o seu nível... Neste momento você poderá se

considerar um vencedor, por ter concebido o conhecimento, criado ele em sua mente e ao final libertado para que voasse livremente.

O conhecimento é como uma ave! Ele não foi feito para estar preso, mas sim livre para que todos possam contemplá-lo e vive-lo.



Luciano Marques, CES, CPSI

Gestor de Segurança e Instrutor de Vigilância, graduado em Gestão de Segurança Privada e pós-graduado em Gestão de Segurança Corporativa.