

**SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO (SESC-DF)
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO DISTRITO FEDERAL
PROCESSO SELETIVO PARA GERENTE SUBSTITUTO DE UNIDADE**

PADRÃO DE RESPOSTA CARGO 101 – GERENTE SUBSTITUTO DE UNIDADE

Diante do cenário apresentado, a atuação inicial deve concentrar-se na realização de um diagnóstico dos processos internos e do clima organizacional da unidade. Esse diagnóstico pode envolver a análise dos fluxos de trabalho existentes, a identificação de etapas redundantes ou pouco claras, a verificação de responsabilidades mal definidas e a avaliação dos prazos praticados, bem como a escuta da equipe e da gerência para compreender as causas do retrabalho, dos atrasos e da resistência às mudanças.

A partir desse levantamento, nos primeiros 90 dias, devem ser priorizadas ações voltadas à melhoria dos processos, tais como a revisão e simplificação de fluxos de trabalho, a padronização de rotinas, a definição clara de papéis e responsabilidades, o estabelecimento de prazos factíveis e a melhoria da comunicação entre as áreas envolvidas. O acompanhamento periódico dos processos e o uso de indicadores simples podem contribuir para a redução de retrabalho e aumento da produtividade.

Paralelamente, é fundamental adotar ações de gestão de pessoas que favoreçam o engajamento da equipe, como o incentivo à participação nas reuniões, a criação de espaços de escuta e diálogo, o compartilhamento dos objetivos e resultados esperados e a condução das mudanças de forma transparente e colaborativa. Essas ações devem ser implementadas em alinhamento com os valores institucionais do Sesc-DF, promovendo um ambiente de trabalho ético, participativo e orientado à melhoria contínua dos serviços prestados.