

PROJETO *Excelência*



ASSOCIAÇÃO MINEIRA SUL



Servir com Excelência

Apresentação
História

ASSOCIAÇÃO MINEIRA SUL DA IASD





“O segredo da felicidade no trabalho está contida em uma palavra: excelência. Saber como fazer bem alguma coisa é desfrutá-la.”

Pearl S. Buck

Em 1918, o Pr. John Brown chegou em Juiz de Fora, a fim de pastorear a igreja. Na mesma época uma convocação de obreiros e colportores foi realizada, para dar início a uma nova Missão, com sede em Juiz de Fora. Assim, a cidade passou a sediar a primeira Missão da Igreja Adventista em Minas Gerais. Com o título de “Missão Minas Gerais” ou “Missão Este Mineira”, o Pr. Clarence E. Rentfro foi nomeado como o primeiro presidente do campo. Os limites da Missão, em 1926 eram os seguintes: Sudoeste e oeste de Araxá ao oeste de Boa Esperança; oriente de Cachoeiro de Baependi, direcionando ao sul e finalizando no limite de Minas com São Paulo, em direção ao norte de Queluz. Em 1927, foi definido o nome da Missão: Missão Mina Gerais.

Em 01 de dezembro de 1928, com uma cerimônia dirigida pelo Pr. Davis, presidente da Missão, o novo templo e a nova sede da Missão foram inaugurados, concluindo o evento com os batismos dos seguintes irmãos: João de Souza, José Miguel, Herbes Teixeira Côrtes, Leopoldo Schmitz, Sebastiana de Assis, Conceição Bagno, e mais um membro de origem portuguesa.

Com o passar dos anos, aos poucos, a estrutura da Organização foi ajustada aos novos desafios e este território passou a pertencer, por muitos anos, à Associação Rio-Minas. Após isso, aos poucos, à Missão Mineira Central, com sede em Belo Horizonte - MG. No final de 1982, a Mesa Administrativa da União Este Brasileira decidiu abrir uma nova frente de trabalho nesta região de Minas, com sede em Juiz de Fora - MG por estar estrategicamente situada entre as regiões leste, zona da mata, sul e vertentes do estado. Por fim, no dia 15 de setembro de 1982 foi adquirida uma casa, na Rua Raulina Magalhães, 212, em Juiz de Fora - MG onde, em janeiro de 1983, as atividades da nova Missão foram iniciadas.

O primeiro corpo administrativo foram: Pr. Pável Oliveira Moura (presidente), Pr. Edir Kern Wolff (secretário), Pr. Marco Aurélio Martins Prata, Pr. Celso Göese, Pr. Valmor Ricardi, Pr. Samuel Guilherme Zukowski, Cleusa Andrade Moura, Edson Luiz da Silva, Elizabeth Oliveira Chagas, Hugo Ernesto Quiroga, Iria Pothin Wolff, Marieta Alves F. Ricardi, Luiz Alberto Amaral Côrtes, Salma Baía Prata, Wellington Dias Pereira e Antônio Oliveira Tostes.

Quatro anos após o início das atividades, a casa onde a Missão estava estabelecida tornou-se pequena necessitando de uma urgente ampliação. Com disposição e coragem, em 1986, a administração deu início a construção de uma nova sede, exigida pelo surgimento de novas atividades e o aumento expressivo do número de membros. Em 1989, estava pronto o prédio de quatro andares na Rua Raulina Magalhães 212, no mesmo local da casa. Com o crescimento da missão, em janeiro de 1996, passa ao status de "Associação Mineira Sul".

Em 09 de abril de 2000, a sede da Associação Mineira Sul passa para o recém-construído prédio de 9 andares, localizado na Rua Barão de Cataguases, nº 121, Bairro Santa Helena, CEP - 36.015-370, Juiz de Fora - MG. E pelo voto 2000-027, este campo desmembrou pela segunda vez, cedendo parte de seu território a Leste do estado, formando a Associação Mineira Leste.

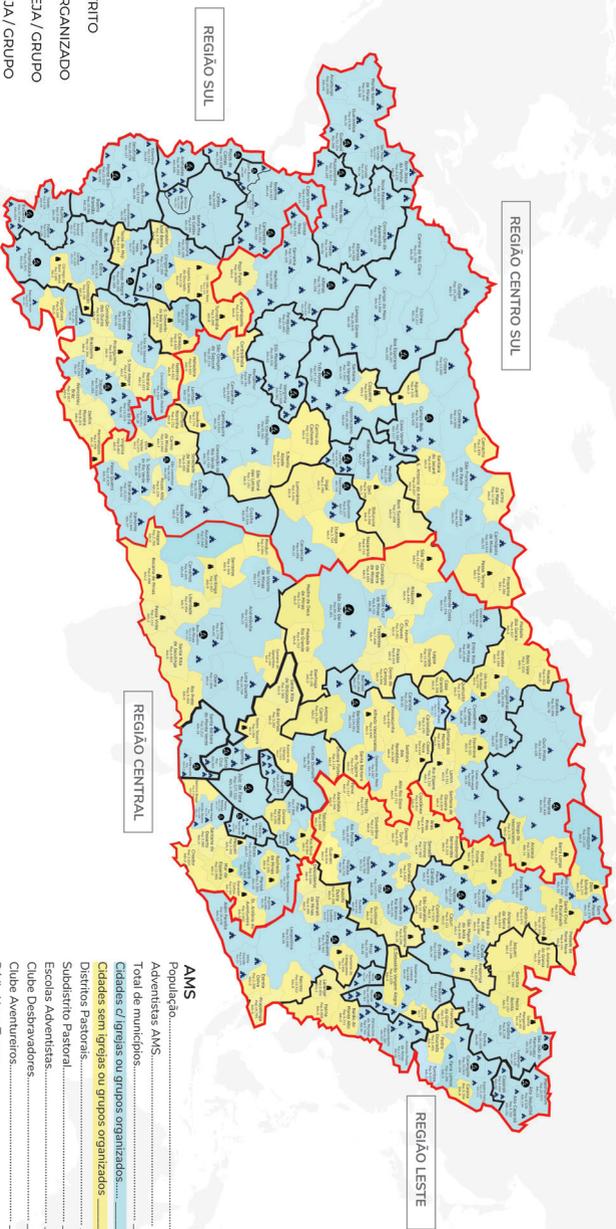
Atualmente, a AMS é composta por 334 municípios. Destes, 168 possuem presença adventista. Sua população é estimada em 5.662.227 habitantes. São 38 distritos pastorais, que totalizam 294 congregações organizadas, sendo 138 igrejas e 156 grupos organizados, com 22.087 membros batizados, no total.



MAPA ESTRATÉGICO | MISSÃO GLOBAL 2023

ASSOCIAÇÃO MINEIRA SUL

Área: 106.015,00 km²



- LEGENDA:**
- IGREJA SEDE DISTRITO
 - IGREJA/GRUPO ORGANIZADO
 - CIDADE COM IGREJA / GRUPO
 - CIDADE SEM IGREJA / GRUPO
 - FAMÍLIA ADVENTISTA ISOLADA

AMS

População.....	_____
Adventistas AMS.....	_____
Total de municípios.....	_____
Cidades de igrejas ou grupos organizados.....	_____
Cidades sem igrejas ou grupos organizados.....	_____
Distritos Pastoraes.....	_____
Subdistrito Pastoral.....	_____
Escolas Adventistas.....	_____
Clube Desbravadores.....	_____
Clube Adventistas.....	_____
Rádio Novo Tempo.....	_____

[Postura Profissional]

Postura profissional é entendida como um conjunto de características pessoais e condutas adotadas no ambiente de trabalho, ou seja, o comportamento e o desenvolvimento das atividades no dia a dia estão diretamente ligados a conduta de um colaborador dentro da empresa. Como cristãos devemos estar atentos a tudo o que fazemos, e principalmente, como nos portamos dentro e fora do ambiente de trabalho, visto que, somos colaboradores da Igreja Adventista do Sétimo Dia, sendo assim, nossas ações devem refletir os princípios adventistas.

A AMS em consulta com seu quadro de colaboradores construiu algumas orientações essenciais para a postura profissional dentro do escritório:

Ter uma postura honesta, coerente e ética;

Abster-se de fazer comentários negativos sobre a instituição, líderes, colegas e membros;

Manter um ambiente agradável para o desenvolvimento das atividades, cuidando: o falar em voz alta; ter um diálogo sem gírias; não fazer algazarras e brincadeiras em excesso; manter um ambiente alegre, mas silencioso;

Ter um comportamento pautado em educação e respeito refletindo aquilo que, como cristãos, acreditamos ser o que Jesus faria;

Ser transparente em suas relações internas, que dizem respeito ao ambiente de trabalho e ao desempenho de suas tarefas;

Entender que erros acontecem e que não se deve levar para o lado pessoal;

Deve-se evitar o desrespeito com a função do outro e as suas atividades;



Mostrar cordialidade com os demais.

Observar a pontualidade, tendo em mente o horário de expediente das 7h30 às 12h e das 13h às 17h30 de segunda a quinta-feira, e na sexta-feira, das 7h30 às 12h30.



[Aparência Pessoal]

A boa aparência vai muito além do cuidado estético, está diretamente ligada ao sucesso profissional. O cuidado com a apresentação da imagem pessoal, o modo de agir, roupas e higiene pessoal são alguns dos elementos que caracterizam um bom marketing pessoal. Pois, já dizia o ditado: “a primeira impressão é a que fica”, ou seja, como nos apresentamos, principalmente, no ambiente de trabalho.

A importância de manter uma imagem pessoal bem cuidada dentro do escritório não poderia ser diferente. Entendendo que trabalhamos com atendimento a membros, pastores e demais profissionais, sugerimos alguns cuidados a serem observados:

Uniforme

Utilizar o uniforme completo;

Manter o uniforme em bom estado de uso;

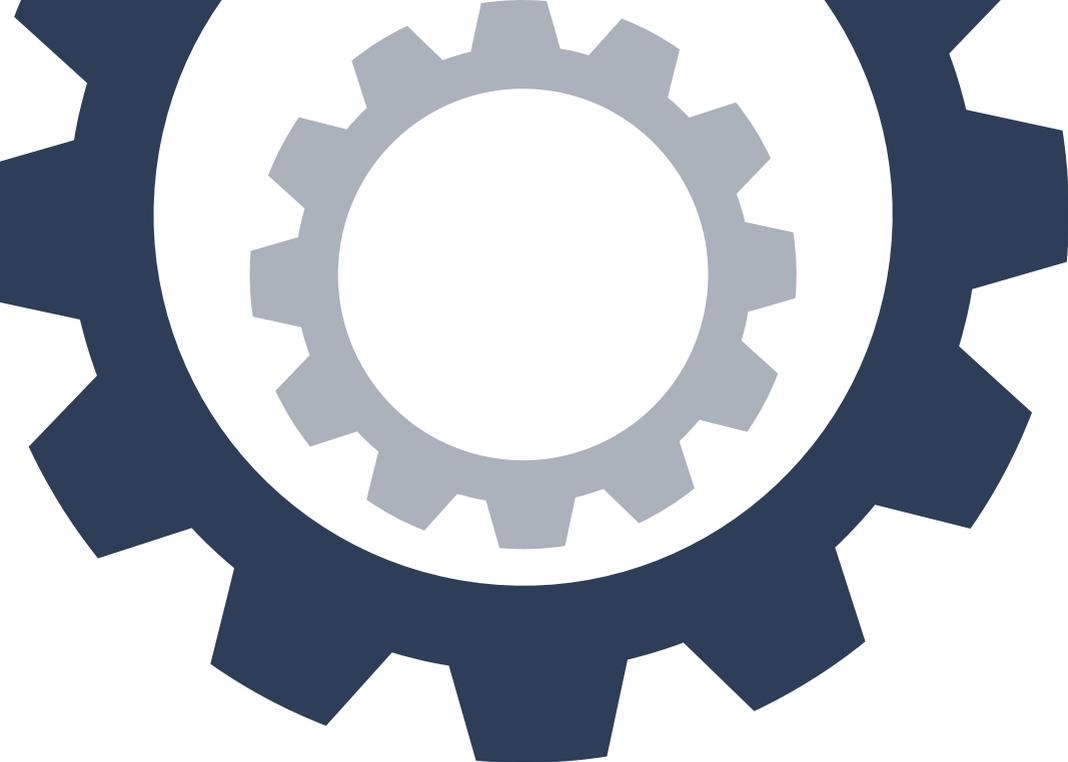
Cuidar o uso de roupas apertadas, decotadas, justas ou curtas – para homens e mulheres;

Priorize saias com o comprimento à altura dos joelhos;

Manter uma boa higiene pessoal e aparência: cabelos limpos, barbas devem estar bem aparadas, hálito e unhas também devem ser observados;

Caso faça uso de maquiagens e esmaltes, que seja de cores suaves e discretas.





[Otimização de Recursos e Organização]

A utilização adequada dos recursos físicos e financeiros é de suma importância para o bom andamento das atividades desenvolvidas. Evitar desperdícios e ter cuidado ao utilizar os equipamentos proporciona um tempo maior de vida útil, diminuindo as perdas ao longo dos processos. A organização é essencial para manter um ambiente limpo e com boas condições de trabalho.

O cuidado com os recursos é importante principalmente tendo em vista que eles vêm dos dézimos e ofertas. Não podemos ser negligentes, precisamos utilizar com compromisso e responsabilidade.

Cuidar com o consumo dos materiais: papel, caneta, impressões e outros. Evitar o desperdício;

Zelar pelos equipamentos entregues;

Ouvir e entender a necessidade para ajudar.

Organizar o tempo para um melhor aproveitamento;

Manter o ambiente de trabalho limpo e organizado, e os materiais de trabalho em bom estado;

Economizar energia, desligar a luz e o ar-condicionado quando sair da sala por mais de 10 minutos;

Sempre que possível, utilizar materiais digitais. Faça uma avaliação da real necessidade de impressão de certos documentos;

Utilizar todas as ferramentas que a AMS disponibiliza para o desenvolvimento das atividades com qualidade, dessa maneira, ganha-se tempo para aperfeiçoar outras áreas carentes;

Realizar cotações, buscar fornecedores com melhores preços e descontos, diminuindo o gasto desnecessário.

[Relacionamento interdepartamental]

A convivência e troca diária com os colegas é constante dentro do ambiente de trabalho. Durante a semana, passa-se mais horas do dia com os colegas de trabalho do que com a família, dessa forma, é essencial manter o bom relacionamento. E para isso, é necessário um espírito de equipe e de coparticipação, onde todos sintam-se apoiados e, quando necessário, auxiliados. Assim, desejamos que na Associação Mineira Sul, os profissionais consigam trabalhar com união, foco e interesse em fazer o seu melhor.

Ao se relacionar com colegas de outros setores, lembre-se das seguintes orientações:

Seja coparticipativo, afinal dependemos uns dos outros para o sucesso de nosso trabalho;

Estar disposto a resolver problemas, mesmo que não sejam inteiramente seus;

Cultivar o bom relacionamento entre setores. Respeitar os protocolos e fluxos de trabalho criados em cada setor;

Trabalhar em conjunto, mesmo entre departamentos que têm tarefas diferentes. Seja com ajuda física ou de materiais quanto otimizando o tempo;

Entender que cada setor tem as próprias demandas e a disponibilidade de ajuda precisa ser avaliada;

Sempre que possível, dar retorno aos colegas quanto às demandas solicitadas;

Ser gentil, demonstrar respeito, empatia e principalmente, estar disposto a contribuir;

Quando precisar da ajuda de alguém de um determinado setor, passar sempre pelo representante, respeitando assim, a hierarquia;



Combinar previamente sobre a necessidade de depender de outro departamento para algum evento ou atividade;

Cordialidade e comunicação clara são indispensáveis no ambiente de trabalho;

Feedback é uma ferramenta importante dentro do relacionamento pessoal e interdepartamental, se usado de maneira inteligente e empática evita problemas de relacionamento entre colegas e/ou setores.

[Atendimento]

O atendimento pessoal ou telefônico é uma espécie de cartão de visitas e ajuda a gravar a sua marca profissional na memória das pessoas à sua volta. Um atendimento prestado através de uma comunicação clara e acolhedora gera satisfação e fortalece a respeitabilidade da instituição.

O padrão de atendimento apresentado a seguir deve ser seguido por todos os colaboradores tanto em relação ao público externo (membros, pastores distritais e sociedade em geral) quanto em relação ao público interno (colegas e pastores).

Presencial

O diferencial do atendimento pessoal é o foco no indivíduo, ou seja, levar em conta que cada pessoa é única e deve receber um atendimento personalizado. A atenção precisa ser exclusiva e particular para identificar as melhores soluções para problemas específicos que ela possa ter.

Tendo isso em conta, observe essas recomendações para um bom atendimento:

1. Priorizar o atendimento pessoal;
2. Respeitar o colega quando está em atendimento, buscando assim não causar transtornos em seu atendimento;
3. Ser atencioso e suprir a necessidade da pessoa atendida, mesmo que não seja do seu departamento;
4. Seja paciente;
5. Fazer o direcionamento correto, quando a solução não estiver ao seu alcance;
6. Receber a todos com um sorriso e ser prestativo;
7. Ao atender seja eficiente, educado, eficaz e simpático;
8. Durante o atendimento, ofereça assento, um copo com água, e assim, auxilie com gentileza e alegria;
9. Empatia e respeito pelas pessoas, ao apresentarem suas dúvidas ou questões, nos torna acolhedores.

Ao telefone

O atendimento por telefone facilita e agiliza a comunicação entre as pessoas. Transmitir uma mensagem e fazer com que a sua essência seja compreendida é uma tarefa que envolve muitas variáveis, transformando a comunicação em um grande desafio para o atendente. Dessa maneira, é bom ter em mente que a pessoa do outro lado não o está vendo, por isso, é importante ter uma comunicação clara, tom de voz e vocabulário adequados.

Esteja atento a essas dicas ao fazer o atendimento telefônico:

1. Apresentar-se de forma que a pessoa que ligou possa entender para onde está ligando e com quem está falando;
2. No atendimento por telefone, o ouvinte só tem a sua voz e a forma como o trata para poder tirar conclusões, por isso temos que falar de maneira clara e gentil;
3. Tratar com cordialidade, simpatia e empatia, buscando de fato ajudar nas dúvidas ou questões ao invés de burocratizar ainda mais o processo;
4. Ouvir e entender a necessidade para ajudar.



[Comunicação]

A comunicação é inerente ao ser humano, e no ambiente de trabalho ela se faz cada vez mais essencial. Para se desenvolver um bom trabalho tanto individualmente como em grupo, é necessário comunicar-se de maneira clara e objetiva.

Para isso, a equipe formada por colaboradores de todas as áreas da AMS estabeleceu pontos para comunicação de modo que seja fluída e informativa:

1. Usar o grupo de WhatsApp e e-mail de maneira adequada com informações claras e precisas;
2. Divulgar as informações de maneira que todos saibam o que está ocorrendo;
3. Estar atento às programações oficiais da AMS caso alguém solicite informações;
4. Usar os canais de comunicação externa (redes sociais e afins) para divulgar as atividades do escritório.
5. Produzir um informativo com as atividades do mês

Comunicação interna

É importante que dentro do ambiente de trabalho haja uma comunicação efetiva, onde todos tenham acesso a tudo que ocorre dentro do escritório mesmo que não esteja diretamente ligado ao seu setor. Comunicar pedidos, alterações e até solicitações a outros setores faz com que a equipe tenha uma sinergia para realizar um trabalho de qualidade e que seja exemplo de excelência no servir.

Para um fluxo de trabalho organizado, observe essas sugestões de comunicação interna:

1. Avisos e pedidos devem ser feitos com antecedência, para que o profissional tenha tempo hábil para realizar o trabalho;
2. Manter e-mails e mensagens no WhatsApp sempre respondidos;
3. Comunicar saída do escritório para os responsáveis e/ou colegas de setor;

*Tudo o que você tiver de fazer faça o melhor que puder,
pois no mundo dos mortos não se faz nada, e ali não
existe pensamento, nem conhecimento, nem sabedoria.*

Eclesiastes 9:10

Horário de trabalho e funcionamento

07h30 às 12h e 13h às 17h30 – segunda a quinta-feira

07h30 às 12h30 - sexta-feira

12h às 13h – horário de almoço

