

# Porque uso abordagens simples e coloquiais

Serão alguns os que se questionam *porque raio* ocupo parte do meu tempo a escrever livros com abordagens tão simples e coloquiais.

Talvez explicando algumas histórias do meu percurso, passe a fazer sentido.

Entrei para a faculdade alguns anos após conclusão do 12º ano. Neste espaço de tempo, frequentei outros cursos de entre os quais destaco um cuja designação era a de Técnico Montador de Equipamentos. Nesse curso tive diversos módulos no âmbito das áreas comportamentais e... apaixonei-me pela temática.

Tinha a certeza!

Eu queria fazer algo que pudesse motivar pessoas, ajudá-las a crescer, a serem melhores profissionais, melhores pessoas e acima de tudo mais felizes.

Após algumas pesquisas fiquei a saber que para isso deveria ingressar em cursos nas áreas da Gestão de Recursos Humanos, Psicologia na vertente Organizações, entre outros.

O potencial curso estava identificado, o local onde tirá-lo é que era mais complicado. Em Castelo Branco, local onde residia na altura, existiam duas opções: a Escola Superior Agrária e a Escola Superior de Educação. Acabei por ingressar no Curso de Educadores de Infância, ou seja, exatamente como tinha planeado!!!

Um ano depois, e com a abertura do Instituto Superior de Matemáticas e Gestão que tinha o curso de Gestão de Recursos Humanos em horário noturno, e eu como era trabalhadora/estudante, voltei a acreditar!

Era a *cereja no topo do bolo!* Só que por vezes, as *cerejas* têm um grande e pesado caroço, o que neste caso eram as propinas. Fiz a minha opção: achei por bem investir na minha formação e abdicar de outros projetos.

No final do 2º ano mudei para Lisboa.

Foram longos e pesados os anos que se seguiram (quem já foi trabalhador/estudante, sabe ao que me refiro). Além do trabalhar, do estudar, da minha vida pessoal e tarefas domésticas associadas, ainda tinha as longas horas de viagem para regressar a casa.

No meio de toda essa azáfama fui parar a uma empresa de consultoria. Esta empresa prestava essencialmente consultoria financeira. Mas, certo dia, descobriu que iam ser criados Centros de Inspeções Periódicas Obrigatórias para automóveis e que esses centros tinham que ser certificados.

Meteu mãos à obra e em menos de uma semana tinha cerca de 20 centros contratados. O objetivo era que nós fizéssemos a documentação necessária.

Até esta fase, tudo parecia razoável. Um bom empresário deteta oportunidades de negócio a léguas.

A questão é que na referida empresa ninguém tinha experiência na área da Qualidade. Nem eu nem nenhum colega sabíamos o que era isso das normas ISO 9000. E muito menos sabíamos o que era necessário para implementar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e obter a sua certificação.

Arranjámos um Manual da Qualidade e traçamos o caminho mais fácil e aquele que á data nos parecia mais lógico: *copy and paste*. A apurada técnica consistia tão-somente em *pegar* no Manual existente e substituir apenas o nome da empresa.

O resultado, como deve calcular, foi o óbvio. Eram listas e mais listas de Não Conformidades. E clientes e mais clientes a telefonar todos os dias a questionar a razão pela qual tinham pago um Manual e afinal tinham tantas Não Conformidades.

Perante isto arranjei uma Norma NP EN ISO 9001:1994 e tentei descobrir soluções.

Lia e voltava a ler. E não encontrava a resposta. Não sabia o que fazer. E muito menos como.

Por muito que tentasse pesquisar, por muitos livros que lesse, nada me dizia o simples.

Após variadíssimas alterações, com base na técnica da *tentativa-erro*, os referidos manuais nada mais eram que transcrições da Norma. E sem que eu entendesse porquê, os auditores continuavam a dizer que não era aquilo que se pretendia. E na minha mente surgia sempre a mesma dúvida: *Mas afinal o que querem? E como se faz?*

As pessoas a quem recorria respondiam-me na linguagem que usavam no seu quotidiano. Ficava quase na mesma. Era uma coisa estranha, eu teoricamente entendia o que diziam, mas depois não era capaz de o fazer.

Não havia resposta para as minhas perguntas. E na altura não havia nenhum livro que explicasse o *Como*. Muito menos numa linguagem que eu, na altura, conseguisse entender.

Hoje, felizmente, já existem alguns livros nesta linha. Ainda assim, penso que posso dar algum contributo.

Como já entendeu, quis o acaso que a minha vida profissional tomasse um rumo diferente da Gestão de Recursos Humanos.

Aquilo que na altura me pareceu um grande martírio colocou-me no caminho da minha nova paixão: a Qualidade.

E deu-me algumas lições para poder trabalhar na área. A primeira delas, e sem dúvida a mais importante, a consciência profunda de que não poderia ser bem-sucedida se não conhecesse profundamente o conteúdo das Normas e se não fosse capaz de transformar esse conteúdo em algo útil para as organizações.

Embora tenha mudado a direção da minha carreira profissional, continuo a ter o mesmo objetivo: fazer algo que possa motivar pessoas, ajudá-las a crescer, a serem melhores profissionais, melhores pessoas e acima de tudo mais felizes. E fazer tudo isso de forma simples, prática e de preferência divertida.

É por isso que faço formações lúdicas, que escrevo livros em linguagem simples e coloquial, que utilizo histórias e exemplos práticos para ilustrar aquilo que digo.

Eu aprendo algo novo todas as vezes que preciso passar para o papel aquilo que tenho na cabeça; quando pesquiso e comparo para poder escrever, quando recebo comentários de quem lê ou de quem ouve...

Espero que este livro seja tão simples quanto o necessário para que possa crescer.

11 de Janeiro B. Antunes  
03.05.2011