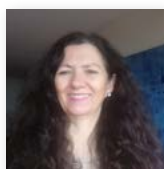


# “Consciência de serviço” – uma viagem pessoal e organizacional



**MANUELA RIBEIRO**  
Consultora e criadora da  
metodologia THE CHOICE  
– service awareness

Quando se menciona o termo “Qualidade de Serviço”, automaticamente, associamos a um conceito de oferta, de um produto ou serviço, com um determinado nível de qualidade, que respondeu, ou não, às nossas expectativas. Pensamos nas empresas onde trabalhamos e como percebemos essa qualidade, da mesma maneira que pen-

Com que níveis de atenção estamos efetivamente presentes no momento? Qual o nível de compromisso com o que estamos a interagir, com o outro e com o sistema? “Consciência de Serviço” tem subjacente um ouvir profundamente o outro. Com que frequência interrompemos as conversas porque nos vemos a antecipar o que a outra pessoa vai dizer, sem deixar que algo novo possa surgir? Apenas como uma pequena reflexão, de 0 a 100% como classificaria a sua capacidade de ouvir? “Consciência de Serviço” tem subjacente uma atenção que leva à ação, tem um foco nos factos que permitem avançar, que

**PRESENÇA** – como percebo o meu foco de atenção durante o meu trabalho?

**OUVIR** – como percebo a minha capacidade de ouvir durante as conversas com os colegas de trabalho? Com os clientes / fornecedores?

**SOLUÇÕES** – como percebo o meu contributo nas discussões de situações críticas?

**TODO** – como percebo a minha parte no Todo?

Quando aplicamos o conceito de “Consciência de Serviço” a partir da vertente pessoal, SERVIR assume uma nova importância na organização:

**PRESENÇA** – de imediato percebo que

“Consciência de Serviço” tem subjacente “Presença”, atenção que leva à ação, visão do Todo



samos numa ida a um restaurante onde fomos efetivamente muito bem servidos, ou numa compra de um produto que se mostrou uma fonte de problemas, sem o suporte necessário por parte da empresa fornecedora.

E quanto ao termo “Consciência de Serviço”, o que tem subjacente?

Em primeira instância, tem subjacente algo a que chamo de “Presença”, ou seja, o estar efetivamente presente no que se está a materializar, seja durante a operação de costura de um colarinho numa camisa, durante a recolha de informações do cliente para desenvolver um novo software ou durante a participação numa reunião com um novo distribuidor internacional.

mostram novas alternativas e que evitam repetir sucessivamente os mesmos problemas. Evita as situações de “analysis paralysis” – uma mega-análise dos problemas, sem tomar ações de resolução e avanço – e coloca o foco no compromisso com a análise dos factos e o encontrar das soluções. “Consciência de Serviço” tem subjacente uma visão do Todo, do quanto cada pessoa é fundamental para o Todo da organização em que se encontra. Um puzzle de 5000 peças só está completo com 5000 peças.

“Consciência de Serviço” é sem dúvida uma viagem, em primeira instância, uma viagem pessoal, que por isso mesmo permite grandes mudanças dentro das organizações:

aquela proposta que estou a preparar para o meu distribuidor precisa de mais informação;

**OUVIR** – de imediato ouço atentamente, percebo que fico desconfortável, mas efetivamente o meu colega tem razão e a minha ideia é menos interessante para o todo;

**SOLUÇÕES** – de imediato identifico o desvio do foco na solução, vejo que saímos da agenda da reunião e, nesse momento, retomamos o foco na procura das melhores alternativas para avançar na elaboração do plano de ação.

**“CONSCIÊNCIA DE SERVIÇO”** – uma viagem em que o SER e o SERVIR caminham juntos. Um passo mais no caminho da integração do negócio, a sociedade e o planeta.