



# THE CHOICE

service awareness



A **Escolha** que move organizações



## O desafio de hoje

*“This is the moment when what we need most is enough people with the skill, heart, and wisdom to help us pull ourselves back from the edge of breakdown and onto a different path.”*

- C. Otto Scharmer, professor no MIT, no seu livro *Leading from the Emerging Future: From Ego-System to Eco-System Economies*





## O contexto

A rentabilidade das operações exige altos níveis de qualidade de serviço, nos quais os procedimentos e os processos de certificação são essenciais, mas a atitude, o compromisso, a Escolha e a responsabilidade de cada elemento da organização são, na realidade, a garantia da eficácia do sistema.

O indivíduo e o nível de consciência a partir do qual ele atua, é a chave para o sucesso de qualquer operação. Colaboradores mais eficientes com eles próprios criam trabalhos mais eficientes nas organizações, e é esta mudança, e compromisso individual, que está em curso.

The Choice – service awareness aborda assim um dos grandes desafios da nossa era, a conexão entre a operação e o profissional, num sentido de efetiva responsabilidade sobre o produto final. Uma responsabilidade que surge a partir de uma consciência acrescida sobre o que cada pessoa quer manifestar no seu trabalho, na sua vida e na sociedade.

# Business is changing!

There is a revolution occurring in how we view and relate to work



## O objetivo



- Isso não é comigo
- Foi o meu colega
- O chefe não avisou
- O cliente não sabe o que quer
- O setor x só sabe criar confusão
- Ninguém diz como querem que se faça
- A culpa não é do nosso departamento
- Não é bem igual, mas segue assim



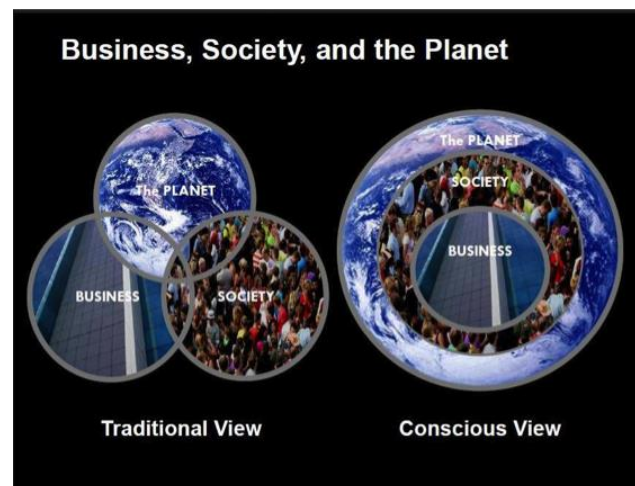
- O QUE É QUE **EU** POSSO FAZER MELHOR?

Desenvolver o poder intrínseco de cada colaborador para Escolher ser excelente e manifestar o melhor em cada momento, em cada ação - criando dessa forma – **O melhor serviço e qualidade em cada ação**



## O objetivo

- Reorganizar processos e melhorar a qualidade de serviço ao longo de todo o processo, a partir de um aumento do nível de consciência de cada colaborador.
- Melhorar a comunicação entre os vários departamentos, a partir de um reforço de responsabilidade individual e de grupo, perante cada Escolha de ação ao longo do processo.
- Contribuir para a criação de equipas mais motivadas, produtivas e rentáveis, em que tudo e todos se conectam de forma fluida – cada situação critica é usada como impulso para melhoria do processo – manifestando o melhor em cada Escolha.
- Contribuir para um melhor desempenho das empresas, como parte integrante do sistema – negócio / sociedade / planeta.



Uma opção real e concreta, apenas à distância de uma Escolha nesse sentido



## Os fundamentos do programa

O programa é implementado a partir de um convite para ver toda a operação de uma forma integrada, em que tudo e todos são peças chave do processo.

Com base em 4 conceitos âncora, percecionados como 4 linhas de metro (visualização do percurso interno de cada individuo) – é criada uma nova forma de agir perante cada operação e cada elemento da empresa.



### Linha Esmeralda - ENERGIA

Quando sabemos que o espaço que nos rodeia inclui tudo o que pensamos e sentimos. Cada elemento é fundamental para o grupo.



### Linha Azul – AGORA

Quando 100% da atenção se coloca na ação – encontra a excelência de atuação e de serviço. A atenção plena em cada tarefa evita o re-trabalho e a diminuição de produtividade.



### Linha Verde – VERDADE

Quando o foco se coloca no facto e não no julgamento, a qualidade de serviço emerge. Analisar todas as situações a partir do facto em si, permite encontrar as soluções mais rentáveis.



### Linha Rosa – RESSONÂNCIA

Quando sabemos que os outros refletem as nossas crenças, todas as críticas são substituídas por reflexão. Todas as situações negativas são usadas para melhorar processos e serviço.



## Como se operacionaliza

O programa é desenvolvido em grupos de 7 pessoas (número máximo)

### Fase 1

1. **A estação de origem**  
“ **Onde Estou**” em termos de fluidez de processos e qualidade de serviço, interno e externo, de cada produto final.
2. Conhecer **as linhas** – Energia / Agora / Verdade / Ressonância.

### Fase 2

1. **A estação de destino**  
“**para onde quero ir**” em termos de qualidade de serviço, interno e externo, para cada produto final.
2. A Escolha de cada colaborador / as novas medidas a implementar:
  - As intenções
  - As atitudes
  - Os compromissos.

### Fase 3

1. **O acompanhar** do programa / viagem – um ponto de situação mensal/ durante 3 meses.
2. A percepção da mudança, a superação dos pontos críticos, o crescimento individual e das equipas, e a melhoria dos processos ... que acontecem em cada nova Escolha, em cada novo instante.



Ao longo do processo, a consciencialização da responsabilidade perante cada tarefa, vai sendo naturalmente integrada por cada elemento da empresa.





## Os resultados

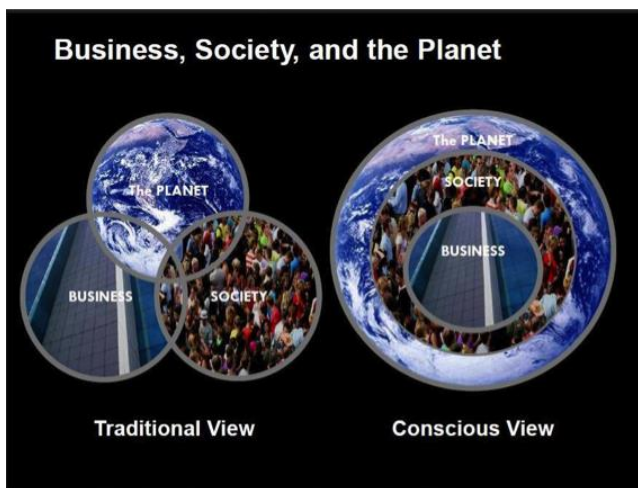
Cada elemento da equipa resgata a consciência da sua responsabilidade e do seu poder para escolher em cada momento - mais ou menos qualidade, excelência, resultados e harmonia.

Os participantes percebem como:

- Qualquer circunstância é sempre uma nova oportunidade de crescimento pessoal e da empresa
- A Escolha consciente de qualidade perante a execução de uma tarefa, cria ainda mais valor no processo e na empresa
- A responsabilidade de cada indivíduo é fundamental na responsabilidade global da empresa, perante si mesma e todos os stakeholders.

Surgem as condições para mais possibilidades de crescimento e desenvolvimento, em:

- Processos,
- Produtos,
- Rentabilidade
- Contributo para a sociedade.



A visão de conjunto e de interconexão, passa a ser um dos pilares reais de atuação da organização.





**THE CHOICE**  
service awareness



## Como surgiu

A partir de uma experiência que me mostrava que determinados padrões de performance se repetiam sucessivamente, em cada empresa que visitava.

Licenciada em Economia pela Faculdade de Economia do Porto, fui funcionária por conta de outrem nas áreas de marketing e comercial, em grandes empresas como a Coelima Industrias Têxteis SA. e a Sogrape Vinhos de Portugal SA. De seguida como consultora independente conheci bem a realidade das PME na participação em inúmeros projetos de consultadoria e formação, ao mesmo tempo que mantinha atividades com grandes empresas como o Grupo Jerónimo Martins.

Toda essa diversidade de percurso profissional permitiu-me identificar padrões que se repetiam, e que eram indiferentes à dimensão, ao tipo de negócio e à localização geográfica – esse ponto comum surgia a partir do facto de que – somos todos somos seres humanos!

Esse era o ponto partir do qual a mudança real poderia acontecer, quando cada individuo reclamasse o seu poder de responsabilidade perante cada Escolha que faz na execução de uma tarefa. Foi nessa perspetiva que o The Choice – service awareness - foi criado. A partir de uma primeira tomada de consciência sobre o nosso entorno, sobre a forma como efetuamos uma tarefa, como entregamos/recebemos em cada interação com o colega, com o chefe ou com o subordinado, podemos ver e sentir o carácter das nossas Escolhas e até onde nos levaram.

Seguir igual? Mudar? Não ver? Apenas Escolhas e Responsabilidade por essa Escolha.



**THE CHOICE**  
service awareness

## O que diz quem já conheceu o The Choice



### A EMPRESA

- A Intertek é uma empresa líder, no segmento de prestação de serviços de análise, inspeção e certificação de produtos, com mais de 36.000 pessoas em 1.000 laboratórios e escritórios em mais de 100 países.
- Em Portugal possui escritórios em Leça da Palmeira.

### THE CHOICE

- Metodologia trabalhada com toda a equipa da Intertek Portugal, num conjunto de 5 grupos, num total de 33 pessoas, no período de abril a setembro

### TESTEMUNHOS – IMPLEMENTAÇÃO E 1 ANO DEPOIS

**Alice Lima** – Diretora Geral

*Setembro 2015 - “Após a programa do “The Choice”, noto que toda a equipa tomou consciência da importância que cada um tem na empresa e de como se influenciam uns aos outros. Esta tomada de consciência implicou uma melhoria do ambiente de trabalho, mais foco no trabalho efetuado, menos julgamentos sobre acontecimentos passados e menos histórias sobre o outro.*

*A equipa está sem dúvida mais coesa, com o número de erros e o trabalho improdutivo a diminuir e com uma melhor comunicação. Estou muito satisfeita com o resultado do programa “The Choice”.*

*Setembro 2016 - “Passado um ano sinto que a equipa está mais coesa, o ambiente é mais amistoso, produtivo e motivado, estamos sem dúvida muito mais FELIZES !”*



**THE CHOICE**  
service awareness

## O que diz quem já conheceu o The Choice



### TESTEMUNHOS – IMPLEMENTAÇÃO E 1 ANO DEPOIS

**Cristiana Silva** - Assistente do Diretor Técnico do laboratório Têxtil

Setembro 2015 - *“ Na minha opinião o The Choice revelou-se um ótimo instrumento de trabalho mas que também é aplicável ao nosso quotidiano. O passarmos a ter noção que tudo depende das nossas escolhas permite-nos encarar os desafios que nos vão surgindo com outra mentalidade.*

*Na Intertek, e em especial no departamento onde trabalho, a influência do The Choice foi muito positiva. As pessoas estão mais focadas, o trabalho flui melhor e o ambiente de trabalho tornou-se mais leve. Esta evolução é notória mesmo em alturas maior afluência de trabalho quando é mais frequente ouvir alguém dizer “não estás no agora!” ou “olha a energia!”.*

Setembro 2016 - *“Passado pouco mais de um ano do início deste programa diria que o “The choice” já não é algo em que tenhamos que pensar para aplicar, mas que já está entranhado na nossa forma de estar. Sendo que as melhorias são realmente notórias e a “magia” começa a acontecer.”*



**THE CHOICE**  
service awareness

## O que diz quem já conheceu o The Choice



### TESTEMUNHOS – IMPLEMENTAÇÃO E 1 ANO DEPOIS

**Sandra Pacheco** - Técnica do laboratório Têxtil ( realiza testes físicos de controlo de qualidade para o setor têxtil)

Setembro 2015 - *“ Este programa foi muito importante, uma vez que me permitiu perceber como melhorar todo o meu saber estar, quer em relação às minhas colegas, quer em relação a mim. Ganhei uma maior consciência em relação ao próximo e percebi que isso tinha influência quer na minha produtividade quer na minha capacidade em me abstrair dos “ruídos”, que por vezes são bastante negativos para ambas as partes.*

*Achei excelente pois ganhei mais capacidade de autocontrolo, que obviamente melhorou quer a minha produtividade quer o meu relacionamento entre pares, e acima de tudo consigo diminuir os meus erros de personalidade, que sei que apesar de serem muitos, neste momento já são bem menores.*

*Gostaria que a mensagem deste programa fosse transversal a toda a equipa, pois uma equipa não é um grupo de pessoas que trabalham juntas, é um grupo de pessoas que confiam umas nas outras, e só o todo faz a diferença.*

*Obrigada pela oportunidade.”*

Setembro 2016 - *“Agradeço à empresa pela oportunidade , a influência do The Choice foi muito positiva , permitiu-me crescer em termos de realização profissional , sou hoje uma pessoa mais feliz no meu dia a dia.”*



**THE CHOICE**  
service awareness

## Contactos

Manuela Ribeiro

Email: [manuelaribeiro@thechoice.pt](mailto:manuelaribeiro@thechoice.pt)

Tlm: + 351 966 043 611



<https://pt.linkedin.com/in/maria-manuela-ribeiro-22606325/en>



<https://www.facebook.com/thechoice.pt/>



# THE CHOICE

service awareness

