

### **SGQ Conceito | A importância de uma mascote**

A Conceito obteve a certificação da Qualidade pela ISO 9001 no ano de 2014 (Janeiro) sendo que o projeto foi desenvolvido internamente em formato de “back-office” numa primeira fase. Desde então, foram repensados alguns dos nossos processos internos, definidos novos objetivos, controlos, procedimentos, metas, dando principal ênfase à operacionalização do sistema na vertente de adequação à empresa e à cultura.

Trata-se de uma área em que tenho experiência, de outras atividade profissionais, e cujos conceitos estão incutidos na minha forma de pensar pelo que este projeto se traduziu em mais um grande desafio profissional. O conceito do SGQ foi traçado, a documentação foi preparada e numa fase posterior o sistema foi sendo revelado para iniciar os contactos com esta nova realidade.

Na fase em que iniciámos as apresentações à organização apercebi-me de que talvez fosse a pessoa, na organização, que estava mais à vontade com este tema. Parece uma verdade empírica e, no fundo, fazia todo o sentido tendo em conta que se trata de uma empresa de serviços que não tinha aprofundado o contacto com estes temas anteriormente, mas também não tinha sido uma questão a pensar até ao momento. A principal preocupação foi, sem dúvida, o conceito do Sistema.

Ainda estávamos a tempo de melhorar esta situação. Na prática, não iria causar nenhum impedimento em termos de operacionalização, porque é um tema que se vai aprendendo com o dia-a-dia, no entanto, considerámos estar perante uma questão que poderia ter algum impacto na fase de implementação. Isto porque o Sistema tem de ser utilizado pelas próprias pessoas nas suas actividades diárias.

Assim sendo começou a surgir alguma necessidade em fazer/criar algo que de alguma forma representasse o sistema e/ou marcasse a mudança e/ou ajudasse os colaboradores a identificarem-se com o próprio SGQ, que estava a ser desenhado no sentido de os ajudar e de permitir à empresa crescer enquanto Organização e enquanto Negócio.

Após alguma pesquisa e aconselhamento cheguei à conclusão que o ideal seria ter uma Mascote, que por si só fosse uma ideia inovadora. Mas de que forma? E em que formato?

Por um lado, a nossa atividade tende a ser tradicional e embora o mercado esteja a mudar, não deveria ser algo demasiado arrojado; por outro lado, o Sistema pretende ser friendly e o objectivo era criar algo com que as pessoas se identificassem e ainda, estávamos dentro do âmbito profissional pelo que não poderia ser demasiado informal.

A escolha foi difícil por falta de consenso inicial em relação ao modelo e ao género da mascote; pois estávamos a atribuir uma cara a uma forma de trabalhar e inclusive envolvemos alguns colaboradores nesta escolha questionando a imagem da sua preferência entre várias hipóteses.

E o resultado final foi: a nossa mascote do SGQ – o Qualy!

Trata-se de um pinto amarelo, simpático, talvez mais informal do que inicialmente previsto, mas de entre todos pareceu ser a imagem mais adequada ao objetivo que queríamos transmitir e aos sentimentos que gostaríamos que esta alteração despertasse. Queríamos afastar a ideia de que a Qualidade representa mais burocracia.



Não fosse a ideia ser já diferente per si, decidimos marcar o momento de implementação com bastante força na empresa para ter um verdadeiro impacto de mudança e de melhoria. Assim sendo, a nossa ação foi colocar uma série de imagens nos monitores de todos os computadores, que alteravam diariamente e que continham informação útil do SGQ.

De facto, algo de novo estava a nascer na empresa:



Ainda que não tenha sido possível demonstrar se a adesão foi diferente pelo facto de o Qualy ter sido criado, consideramos que a iniciativa foi muito bem sucedida porque gerou impacto, curiosidade e vontade de perceber e permitiu igualmente, numa fase posterior, adoptar o Qualy como representação de comunicações internas na Conceito, alertando para temas específicos que tenham impacto no SGQ e consequentemente nas actividades diárias.

Assim sendo, apresentamos a nossa forma de divulgação do SGQ, diferente e singular, na Newsletter da Qualiwork subordinada ao tema de Boas Práticas nos Sistemas de Gestão. Sem dúvida, a criação da mascote foi uma boa prática dado o impacto e envolvimento que o projeto assumiu, e que ainda hoje assume, na organização.

Catarina José  
HR & Quality Manager