

Ninguém nasce ensinado



ANDRÉ PINHEIRO
Direção de Qualidade
afpinheiro75@gmail.com

Eu não gosto de cantar. Ou melhor, não gosto de cantar em público. Muito menos num *karaoke*, ainda que ocasionalmente seja arrastado por amigos para essa forma que os orientais desenvolveram para promover a humilhação pública dos ocidentais. Mas creio que toda a gente gosta de cantarolar as suas músicas favoritas, mesmo sem saber a letra.

Eu opto por fazer isso no trânsito, onde evito causar desejos suicidas em potenciais ouvintes. Encontrando-me sozinho no carro, escolho uma música, ponho o volume bem alto (com as janelas fechadas, entenda-se), e dou asas às cordas vocais. E é também uma ótima técnica para me manter despedido ao regressar solitário de uma noite mais longa. As opções musicais variam de acordo com a disposição, mas já percebi há algum tempo que para combater o cansaço o melhor repertório vem de música pesada. Mas noutras ocasiões também gosto de assassinar algumas árias de ópera conhecidas, como a *Nessun Dorma*, da ópera *Turandot* (Puccini).

Mas se opto por apenas fazer isto em privado, é porque tenho a perfeita noção de que “assassinar a música” é o termo correto, porque não sei cantar. Não sei, nunca aprendi, não tenho interesse em aprender porque não tenho jeitinho nenhum para a coisa. Mas há quem tenha.

Desde que surgiram programas televisivos em que perfeitos desconhecidos podem candidatar-se a mostrar os seus dotes (geralmente musicais) ao mundo, têm surgido histórias de sucesso de pessoas que vindas do nada se revelam cantores

de excepcional qualidade. Histórias como a de Paul Potts, por exemplo, um técnico de uma loja de telemóveis que se revelou um excelente cantor de ópera, e ganhou a primeira edição do concurso *Britain's Got Talent* em 2007, precisamente com a sua interpretação da ária *Nessun Dorma*. Ou a Susan Boyle, que, dois anos depois, era uma desempregada de Glasgow quando ganhou o mesmo concurso com os seus dotes vocais que se tornaram virais, ao surpreender todos com o seu aspeto simples.

Mas tanto um como outro não eram cantores de chuva, muito menos de carro. Paul Potts tinha tido lições durante anos, e fazia parte de um grupo de ópera ama-

desempregada, e ganharam com todo o mérito.

Mas não nasceram ensinados.

O talento inato que possuíam teve de ser trabalhado, otimizado, melhorado. Tiveram de ter a formação adequada.

Quantas vezes nos deparamos com operadores ou colegas que demonstram muito jeito para algumas atividades, mas pouca estrutura na hora de realizá-las? Quantas vezes temos pessoas a nosso cargo que, com um pouco de ajuda, poderia tornar-se muito mais eficientes e ajudar a empresa a melhorar?

A Lei 7/2009 (Código do Trabalho), no artigo 131º, indica que pelo menos 10% dos trabalhadores devem ter um mínimo de

35h anuais de formação contínua. O objetivo disto é garantir não só que as pessoas evoluam para poder ajudar a empresa a obter melhores resultados, ao ganhar alguma especialização, mas também a ajudar a própria pessoa a tornar-se um melhor profissional. Já a norma ISO9001 sugere que a organização garanta a formação adequada aos seus recursos, numa lógica de melhoria dos processos, e avaliando a eficácia da mesma para perceber se foi adequada.

Se temos uma equipa a nosso cargo, depende de nós garantir que os seus membros se tornam cada vez mais eficientes. E para isso é necessário que estejam a par das tendências da área, ou de novos

requisitos, ou até de novas tecnologias que possam ajudar a melhorar o seu desempenho. Uma simples visita a outra fábrica, numa lógica de *benchmarking*, ou uma visita a uma feira para avaliar a concorrência podem ser consideradas como formação.

Ninguém nasce ensinado, mas, com a formação adequada, todos podemos ser melhores no que fazemos. E não raras vezes, evidências de uma aparente incompetência não são mais do que reflexos de falta de formação específica. E a falta de competência de um operador é, por sua vez, reflexo da falta de competência da empresa nos seus processos de gestão. ■



dor, onde tinha já participado com o papel principal em vários espetáculos, para não falar da *masterclass* de canto que teve em Itália com um tal senhor chamado Luciano Pavarotti. Já a Susan Boyle cantava no grupo coral da igreja desde pequena, tendo também aulas e fazendo parte de um grupo de teatro em Edimburgo. Tinha inclusive gravado uma cassete que enviou para editoras, no final dos anos 90, mas sem sucesso.

Note-se que, com isto, não digo que não devessem ter participado no programa! A verdade é que um era um “simples” operador de loja, e outra era uma “simples”