

## De quem é o Problema?

Terminamos o ano de 2006 com um sério problema aeroviário e, conseqüentemente, para o turismo.

Algumas vezes não alcançamos êxito quando indicamos, junto aos nossos futuros e atuais clientes, que invistam em “recursos humanos”.

Diante desta calamidade em que nos deparamos, fica uma pergunta que não pode calar: Existe um responsável para o caos do espaço aéreo brasileiro ou temos uma coletividade de envolvidos nessa realidade difícil de se enfrentar?

É comum identificarmos oportunidades de melhorias nos processos de trabalho que descrevemos, ao implantar Sistemas de Gestão da Qualidade. Recentemente nosso consultor argumentou junto a um colaborador porque ele não ampliava o tempo de retorno do cliente sobre optar ou não em viajar, uma vez que o tempo disponibilizado para efetuar o fechamento da viagem permitia isso e da forma que estava sendo feito perdia-se uma grande oportunidade de conquistar esse cliente para a sua empresa. Uma dica simples, mas que muitas vezes pode fazer grande diferença.

Ao comentar isso com nossa equipe, alguém indagou: “aí os aviões caem e

não se sabem porque”.

Até quando ainda vamos ter pessoas trabalhando somente para ganhar seu salário no final do mês e despreocupadas com o resultado final de sua função?

Voltando à nossa pergunta inicial e refletindo também sobre a situação em que se encontram os aeroportos, surge uma dúvida: Será que tudo não teria sido percebido e evitado se houvesse ali um Sistema de Gestão da Qualidade eficiente, implementado e praticado por todos? Bem como, poder contar com profissionais realizados, proativos e comprometidos com o que fazem?

Com certeza não temos total conhecimento sobre a gestão de nosso sistema aeroviário e é certo que em todo caso há exceções.

Mas, são problemas como estes que nos conduzem, mais do que nunca, a acreditar em nosso trabalho. Vamos continuar a propagar a necessidade das organizações em implantarem Sistema de Gestão da Qualidade e a praticarem, metodicamente, as ações definidas para sua organização. Prevenindo assim, que outras catástrofes venham a prejudicar pessoas que não devem ser atingidas por falta de competência ou iniciativa de alguém.

Muita qualidade para o Brasil em 2007!

Gilka Celita Mendes/ Consultora NV.

*Que hoje haja paz dentro de você ...*

*Que você consiga confiar em seu poder maior.*

*E que você esteja exatamente aonde deveria estar.*

*Não se esqueça das infinitas possibilidades*

*que nascem com a fé.*

*Que você possa usar os dons que você recebeu,*

*e passar adiante o amor que foi dado a você.*

*Que você possa estar contente sabendo-se que*

*tu és uma pessoa abençoada.*

*Deixe esta presença arraigar-se em seu coração*

*e permita à sua alma a*

*liberdade de cantar e*

*dançar, e deitar-se ao sol.*

*O amor existe para cada um de nós!*

*Sucesso!*

FALE CONOSCO:

[nvconsultoria@terra.com.br](mailto:nvconsultoria@terra.com.br)



## INDICAMOS

### PALESTRA: “MOTIVAÇÃO - MOTIVOS PARA A AÇÃO”

**OBJETIVO:** *Analisar os motivos que agem de forma impulsora ou restritiva nas ações dos profissionais do turismo, relacionados com o grau de afinidade na realização do fazer profissional.*

**ESTRATÉGIA DE AÇÃO:** *Palestra interativa, com estudo dos conceitos das necessidades humanas, considerando o nível de maturidade profissional, e da análise dos níveis de motivação existentes nas pessoas.*

**CARGA HORÁRIA:** 3 horas.

**PÚBLICO ALVO:** Profissionais e Estudantes.