

O Senhor Procedimento veio para ficar. Dantes não havia nada. Agora, é o reino da abundância. E como de costume, tamanha fartura é caso para desconfiar.

Consta que o Senhor Procedimento veio para ficar.

Por todo o lado se fala de procedimentos, instruções de trabalho, fluxogramas e diagramas de processo.

Não há Projecto que não os tenha. Os do IQS e os outros. Todos protestam as melhores soluções. Alguns proclamam o exclusivo da invenção.

Muitos que o invocam nunca o viram, o que significa que nunca o escreveram, nunca o analisaram, nunca o submeteram ao olhar experiente de terceiros. São os novos-ricos da família do Senhor Procedimento.

Mas afinal o que é um procedimento? Tão somente um documento que descreve como se faz uma sequência de actividades, que enuncia as responsabilidades, que determina precedência de acções e pontos de controlo obrigatórios, que mostra quem tem autoridade para e quem não a tem, que conduz a outros documentos mais simples (instruções, listas de comprovação) que detalham o como e com quê.

Daí que não se entende tamanho alarido. Vende-se caro o saber "procedimentar". Caro demais em muitos casos.

Fazer procedimentos é uma metodologia Um em Um. É o fato à medida. É o caso a caso, com regras mínimas. Daí que é indispensável que só se documente (procedimento) o que for realmente necessário. Sendo, por isso mesmo e simultaneamente, indispensável que de facto se documente o que carece de regras escritas e aprovadas para que se diminua a indesejável arbitrariedade e variabilidade de actuações para actividades de rotina.

O Senhor Procedimento é assim: amado e odiado ao mesmo tempo.

O que causa a burocratização das organizações não é o facto de os sistemas de qualidade não poderem dispensar uma certa formalização da qual os procedimentos e instruções fazem parte. Sistemas de qualidade inteligentes e flexíveis levam mesmo à desburocratização, porque a sua permanente revisão os transforma em organismo vivo, que cresce, vive e morre com a evolução das organizações.

O que causa a burocratização das organizações é a incapacidade de os sistemas criados se autodestruírem quando ultrapassados.



O Senhor Procedimento é pois assim: ou é útil e mantém-se, ou não tem utilidade e elimina-se.

O Senhor Procedimento não tem direito a status. É de todos e não é de ninguém. Não janta à mesa do rei, mas fica bem em qualquer mesa.

É, simplesmente, o Senhor Procedimento. Ele aí está, e que se acautelem os mais distraídos: o Senhor Procedimento veio mesmo para ficar.

Simples, austeros, despojados, minimalistas, sem qualquer maquilhagem. São assim os exemplos que vos mostramos, ligados ao projecto Manual da Qualidade na Admissão e Encaminhamento dos Utentes.

Quiçá demasiado banais para os novos-ricos do saber, que sistematicamente escondem o que fazem.

Contudo necessários.

Àqueles que deram a cara e estiveram dispostos a mostrar o que fazem, submetendo-o ao fogo cruzado de todas as críticas e comentários e que, com isso, enriqueceram esta Revista, um Bem-hajam!

Filipa Homem Christo
Directora