TECNOLOGIA EMPRESAS GESTÃO NEGÓCIOS

G 06 **maio** 2018 trimestra

SICESSO

ANDRÈ LUÍS CÉLIO DIAS DÁRIO MADEIRA JOÃO MOUTINHO MARIA MANUEL FROIS SÓNIA COSTA TIM VIEIRA TOMAZ MORAIS VHILS





FAST-TRACK MBA

MARKETING, ESTRATÉGIA & CRIATIVIDADE 150h

LISBOA 17 MAIO 3ª e 5ª 19h-22h



ANA SOFIA VINHAS Diretora de Comunicação e Marca da EDP



LUIS MADUREIRA CEO da Uberbrands



TERESA LAMEIRAS
Diretora de Marketing
e Comunicação da SEAT



JOÃO NUNO PINTO Diretor de Marketing Portugal e Espanha da Sumol+Compal



JORGE COELHO Executive Creative Director da Ogilvy



JOÃO GOMES DE ALMEIDA Executive Creative Director da 004



FILIPE MATA
Digital Account Director



JOÃO VITÓRIA Creative Director da Mindshare



GABRIEL AUGUSTO Diretor Geral da FLAG



DANIEL PALMA
Director Criativo na
J. Walter Thompson Lisboa



RICARDO PEREIRA CEO da comOn Group

PORTO 2 JUNHO sáb. 10h-17h



CRISTINA VERÍSSIMO
Diretora de Marketing
e Comunicação Amorim
Cork Composites



PAULO CUNHA Gestor de Marketing Digital Toyota Caetano Portugal, S.A.



JOSÉ PEDRO SILVA Marketing Brand Manager Special Beers Super Bock Group



MÁRIO ALVES Brand Manager Still and Sparkling Waters Super Bock Group



NELSON GOMES
Senior Copywriter
na CAETSU
Advertising Agency



DIOGO PINHEIRO Managing Partner Legendary People+Ideas



MARIA GARCÊS Head of Publishing @Wemystic



ANA LIMA Senior Content Manager no E-Konomista



VERA MAIA Ecommerce Specialist na Tudo sobre eCommerce



PEDRO MESQUITA Designer, Art Director, Partner at This is Pacifica



BRUNO RENTE Executive Director do Grupo Opal

WWW.FLAG.PT/FTMBA_MEC





Edição GALILEU

Colaboradores Alexandre Farto aka Vhils Ana Catarina Pires Ana Sofia Dias André Luís António Silva Bárbara Martins Carla Bernardes Carlos Aniceto Célio Dias Cláudia Vicente Constança Mascarenhas Dário Madeira Eduardo Oliveira Gabriel Augusto Inês Santos Inês Vacas Janine Oliveira

Joana Perleques João Moutinho João Quintano Luís Castelo Branco Maria João Soares Maria Manuel Frois Marisa Oliveira Miguel Coelho

Patrícia Bispo Patrícia Vaz Pedro Tavares Rúben Pio

Rui Albuquerque Rute Saraiva Sílvia Nunes Sónia Costa

Sónia Moreira Tiago Salas Tomaz Morais

Vanessa Cruz Vanessa Pereira

Impressão e Acabamento A3 | Artes Gráficas, Lda

Propriedade GALILEU

3000 exemplares

Periodicidade trimestral

Depósito Legal

Nº da Edição 06

NEGÓCIO

- **04** MARIA MANUEL FROIS As palavras são como as cerejas. E como pedras preciosas...
- 06 TIM VIEIRA A vida é uma montanha russa
- 10 SÓNIA COSTA O sucesso de Portugal na realidade dos contact center
- 11 DÁRIO MADEIRA Depois da "Tempestade" vem a Bonança... e o Sucesso

TEMA DE CAPA

15 EQUIPA GALILEU **GALILEU: Colaboradores** de Sucesso, Empresa de Sucesso

ARTES & MULTIMÉDIA

- 22 VHIIS Arte urbana de Sucesso mundial
- 24 ANDRÉ LUIS Trojan Horse was a Unicorn: um evento de Sucesso além fronteiras

DESPORTO |

- **26** TOMAZ MORAIS Sucesso
- 28 JOÃO MOUTINHO Sucesso dentro e fora das quatro linhas
- 29 CÉLIO DIAS Sucesso: Aceitação, Transformação e Recomeço

Na edição 6 da GAME CHANGER, fomos ao encontro do Sucesso. Ou melhor, fomos procurar casos de Sucesso, definições de Sucesso e receitas para o alcançar. O número que tem nas suas mãos é a prova que o Sucesso assume contornos tão variados como as diferentes realidades nele retratadas. Da realização profissional ao crescimento da Organização, do alcance dos objetivos traçados à superação pessoal (ou de obstáculos).

Os diversos caminhos para o Sucesso têm algo em comum: nunca são fáceis e raramente se percorrem sozinhos. Por vezes, há desvios e enganos que servem para testar a nossa determinação e são importantes processos de aprendizagem. Poderá ser um clichê, mas o percurso é tão ou mais importante do que o destino e é, muitas vezes, a sua própria recompensa.

O Sucesso, esse, é o momento no tempo onde são alcançados os objetivos e onde culminam (assim desejamos!) as nossas ações. Importa, portanto, trabalhar para prolongar no tempo esse Sucesso, garantindo que não se trata de um momento efémero.

São estes os desafios com que se deparam as Organizações e os profissionais: qual o melhor caminho a percorrer, como e com quem percorrê-lo... Sempre com o foco no Sucesso.

> **Pedro Tavares** Editor

AS PALAWRAS SÃO COMO

AS CEREJAS.

E COMO PEDRAS

PRECIOSAS

É certo que, tal como as cerejas, atrás de uma palavra normalmente vem outra e mais outra... E também é verdade que tal como as pedras preciosas, devemos usar as palavras com cuidado e delicadeza. Afinal de contas, ninguém atira pedras preciosas para agredir os outros. Elas normalmente vêm em bonitos embrulhos com laços primorosos e são presentes que ficam para a vida... Assim deveriam ser todas as palavras que partilhamos entre nós.

Nos EUA, um estudo da Strayer University revelou que 67% dos americanos definem sucesso como "ter boas relações com amigos e família", muito à frente dos 20% que referiram o sucesso como "saúde financeira".

Por cá, em praticamente 30 anos de consultoria a apoiar pessoas e equipas a atingir os seus objetivos, oiço o mesmo testemunho, que confirma isso mesmo: as boas relações pessoas, dentro ou fora de uma organização, são a chave para o sucesso.

A má notícia é que apesar das gigantescas mudanças que ocorreram no mundo e do aparato da revolução tecnológica, a dinâmica entre as pessoas continua a ser um dos maiores desafios. Diria mesmo: O Grande Desafio. Felizmente, podemos transformar a forma como comunicamos e interagimos, fazê-lo com humanidade, mais em harmonia com os outros e, assim, atingirmos mais facilmente os nossos objetivos, gerando mais satisfação à nossa volta e deixando uma marca positiva nas nossas relações.



Maria Manuel Frois

Managing Partner

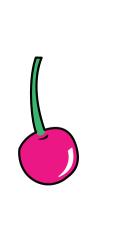
Hiper High Performance

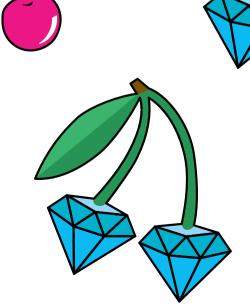
















Como ponto de partida, precisamos de ter uma noção clara dos nossos comportamentos e da forma como temos tendência a comunicar. Toda a nossa comunicação verbal e não-verbal exprime o que somos. Somos mais rápidos ou preferimos um ritmo moderado? Falamos baixo e pausadamente ou alto e energicamente? E concentramo-nos sobretudo no que é preciso fazer, na tarefa e nos objectivos a alcançar ou nas pessoas envolvidas no processo? Já agora, que nível de detalhe gostamos - muito, médio ou pouco? Temos o hábito de apresentar entusiasticamente as nossas ideias com uma profusão de gestos e histórias ou, pelo contrário, achamos que isso retira credibilidade e optamos por um estilo mais contido e factual? Temos tendência a mostrar-nos sorridentes e receptivos, ou com uma expressão mais concentrada e séria? Precisamos de ponderar antes de tomar uma decisão, ou gostamos de passar logo para a acção?

Se tivermos consciência do que nos caracteriza com mais intensidade, teremos uma noção mais evidente do que são as nossas qualidades e também dos desafios que poderemos ter de enfrentar. Podemos preparar-nos, fazer o balanço do que resulta das nossas interacções e estar sempre a aprender e a desenvolver-nos...



Se for claro para nós como tendemos a agir, e se tivermos uma ideia das preferências dos outros, então já só falta adaptarmo-nos. Tão simples quanto isso. É verdade que já todos o fazemos de forma natural e espontânea. A questão é que nos adaptamos de acordo com a nossa perspectiva e preferências e não de acordo com as dos nossos interlocutores. Será que aumentar ou reduzir a velocidade a que falamos e que fazemos as coisas, nos descaracteriza? Ou estamos a ser falsos quando pedimos sugestões aos outros em vez saltar de imediato para o comando das operações? Custa muito sorrir para mostrar aceitação mesmo quando somos do género mais sério?

Claro que não! Adaptarmo-nos é um acto de generosidade. É deixarmos de estar centrados em nós próprios e prestar atenção aos outros. É também saber estar em silêncio e observar, sentir o outro e ir ao seu encontro. E quanto mais deslocarmos o foco de nós próprios para as pessoas que nos rodeiam e para as suas necessidades, mais facilmente obtemos os resultados que queremos.





Consciência das preferências dos outros

Pois é, os outros podem preferir exactamente o oposto de nós. Para quem adora a rapidez, como tolerar um ritmo moderado (para não dizer lento)? Pelo contrário, quem prefere avançar cautelosamente leva as mãos à cabeça quando alguém se atira e arrisca. E quem adora contar histórias, como consegue perceber se isso anima ou aborrece o interlocutor? Será que somos vistos como cooperantes quando alinhamos numa decisão colectiva, ou como não tendo personalidade e opinião própria? Ter um plano B e talvez até um C é ser consciencioso, ou é falta de audácia? Falar muito é ser comunicativo e encantador, ou enfadonho e auto-centrado? E falar pouco? É ser delicado e bom ouvinte, ou bicho-do-mato?

Sabia que aquelas que consideramos ser as nossas melhores qualidades podem ser vistas pelos outros como defeitos intoleráveis? Precisamos de estar atentos aos sinais que os outros nos dão para termos noção do impacto que causamos neles. Para isso, precisamos de ouvir, olhar com olhos de ver e ter uma intenção genuína de compreender o outro.

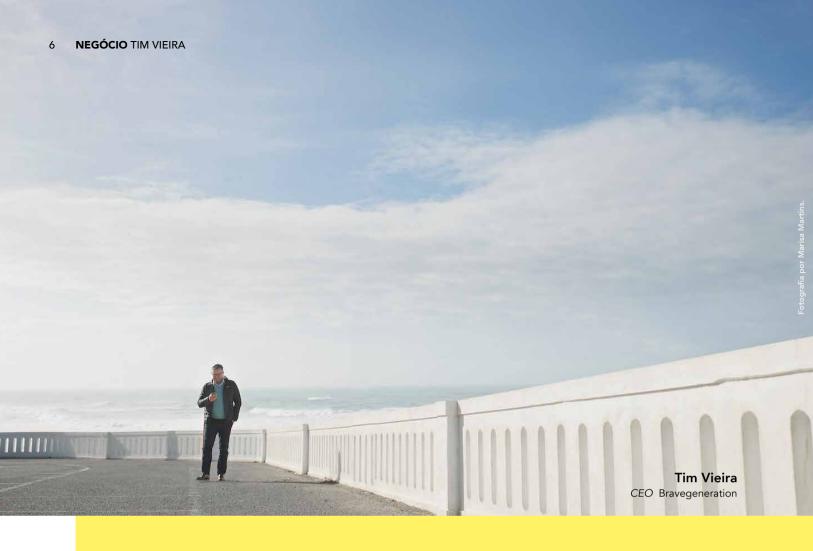
Há ferramentas de desenvolvimento pessoal, como o DiSC, por exemplo, que nos ajudam a sistematizar tudo isto - conhecermo-nos bem a nós próprios, compreender os outros e adaptarmo-nos. Mas não ter acesso a elas não justifica não fazer este exercício de olhar para as pessoas, não com os nossos olhos e filtros, mas com os dos nossos interlocutores. É cumprir o propósito maior de comunicar verdadeiramente, ou seja, pôr em comum e assumir a enorme responsabilidade por cada uma das nossas palavras e gestos. E com isto estaremos a simplificar as relações, a simplificar o discurso e a descomplicar a vida em geral. Complicar consome recursos desnecessários a todos os intervenientes no processo - energia, tempo, disponibilidade, motivação... Remover estas barreiras contribui para o sucesso dos outros e, em consequência disso, também o nosso.

Vamos lá, então, oferecer pedras preciosas a quem se cruza na nossa vida... 😉









A VIDA É UMA MONTANHA RUSSA:

temos muitos altos e bastantes baixos

om o tempo, com a idade e com a experiência que adquirimos, começamos a pensar cada vez mais e mais na forma como estamos a viver, como vai ser o futuro, que ideias queremos deixar aos nossos filhos, amigos, família...

Acho que quando chegamos aos 40, sofremos mesmo com a crise da meia-idade. E não é aquela crise em que as pessoas ficam um "bocadinho malucas", em que compram um carro desportivo, mudam de esposa, de emprego ou fazem coisas um pouco mais extremas. É muito mais que isso: pensamos em qual é o nosso propósito, a nossa ideia para viver a vida. Acho que é mesmo aos 40 que começamos a debater-nos com estas questões.

Eu estou nessa idade, nos 40 e poucos. E é verdade, penso várias vezes no que é mais importante da minha vida. E, afinal, ser feliz é a coisa mais importante na vida. Não é ter mais carros, mais dinheiro, mais ações ou mais prestígio. Nada disso. O que é muito importante é deixarmos um bocadinho de nós às pessoas que amamos, aos nossos amigos, à nossa família, aos nossos colegas.

Reparem: quando vamos a um funeral lembramo-nos sempre de alguma coisa que aconteceu connosco e com aquela pessoa e, por isso, aquela pessoa vai viver sempre dentro de nós. Ainda por cima no mundo do Google, em que qualquer coisa que façamos fica registada, é ainda mais importante deixarmos a nossa vida e o nosso pequeno tesouro no coração das pessoas. Por isso, começo a pensar, mais e mais, que o que é importante é isso.

Ao mesmo tempo, as nossas vidas têm altos e baixos. Todos passamos por isso, sejamos casados, solteiros ou divorciados. Enganem-se se pensam que há vidas como as que vemos no Facebook, em que tudo é perfeito. É importante lembrarmo-nos que aprendemos mais nos momentos baixos do que nos altos. E que é nos momentos baixos que devemos fazer mais amigos e nos altos que devemos mantê-los. Só assim conseguimos perceber o nosso carácter: se somos pessoas estáveis, que conseguem ter amigos, quer nos momentos altos, quer nos baixos.

Eu, particularmente, sempre fui uma daquelas pessoas que acredita na bondade dos outros, que acredita que as pessoas não têm corações de pedra, mas corações bons e que querem praticar o bem, crescer e trabalhar juntas.

E é isso que vou tentar explicar. Acredito que, quando chegamos aos 40, não podemos perder a esperança nas boas pessoas, nas que têm amor para dar. Eu faço isso. Trabalho muito com o coração, penso muito com o coração, tento estar sempre a baixar o ego e o egoísmo. Sei que na minha vida, a coisa mais importante não sou eu. Claro que também temos de estar bem, mas se algo de mau acontecer, prefiro que seja a mim e não aos que amo.

Não podemos ter medo. Temos de viver com mais coragem...

Temos de compreender que as pessoas não são perfeitas, que temos de conseguir desculpar os erros dos outros e seguir em frente, dando-lhes uma nova oportunidade. Só assim conseguiremos deixar um mundo melhor quando nos formos embora. Só assim vamos conseguir criar mais pontes e menos muros. Não podemos mudar o mundo inteiro, mas podemos fazer a diferença e mudar as pessoas mais próximas de nós. Não podemos estar sempre a pensar que as coisas poderiam ser melhores, porque podíamos estar num sítio muito pior. Por isso, temos de viver com o que temos.

Além disso, acredito que não podemos estar sempre à espera que as coisas melhorem, porque assim estaremos a falhar na nossa vida. Não podemos ter medo. Temos de viver com mais coragem, começar a viver o dia a dia e não ter medo do que está a acontecer. E não devemos estar preocupados se o euro está a aumentar e o dólar a baixar, se o bitcoin é a próxima grande moeda de troca do mundo. Não, isto são coisas que estão a acontecer, por isso temos é de conviver com elas diariamente e adaptarmo-nos.

Às vezes, começamos a pensar muito "em grande" e isso nem sempre muda o nosso dia a dia, nem nos faz ficar mais ou menos contentes. Faz-nos ter stress. E uma das coisas que aprendi é que temos que viver com as coisas que podemos mudar, com o que está à nossa volta, no que está mais perto e conseguimos fazer, e não pensar no que está longe.

Quando pensamos nos problemas, a tendência é vermos o mundo de uma forma escura. Mas, ao invés disso, se olharmos para os problemas com pensamentos positivos, vamos iluminar muito mais. É essa luz que vai ser notada pelas pessoas que nos rodeiam e nos amam. Somos uma pequena luz no mundo inteiro e acreditem que no "nosso mundo" iluminamos muito. E quando a nossa luz começa a ser vista, os outros percebem que vale a pena passar mais tempo connosco, que podem aprender e inspirar-se em nós. Isso é muito importante!

Também é verdade que, com a idade, queremos ser mais felizes e dar valor às coisas simples da vida. Eu dou valor a poder passear com o meu cão de manhã e a vê-lo olhar para mim como se eu fosse a coisa mais importante do mundo, assim como a ver o mar, a beber aquele cafezinho, a poder levar as crianças à escola, a ler uma revista, um livro, a ver um filme bom... São estas coisas simples que valem a pena. Coisas de que às vezes nos esquecemos porque achamos que queremos muito mais. E quando isso acontece, até do nosso corpo e da nossa saúde, a coisa mais importante que Deus nos deu, nos esquecemos. Tudo porque vamos atrás de coisas que, afinal, não são assim tão importantes. Importante é dar valor às coisas mais simples, muitas vezes até mais baratas, em vez de andarmos a correr e a pensar que é preciso fazer muito mais para estar feliz. Esta filosofia de vida está errada!

... temos de ser mais pacientes.

Reparem que, com o tempo, aprendemos a parar, a refletir e isso faz-nos bem. Devemos ter tempo para pensar sobre quem devemos desculpar, com quem temos de aprender, a quem temos de dar mais amor, a quem não estamos a dar a devida atenção. É esse pensar e refletir que nos faz crescer.

E é aqui, reforço uma vez mais, que devemos passar tempo com pessoas positivas, que amam, que são gratas, porque isso aumenta o nosso positivismo e a nossa qualidade de vida. Com quem passamos o nosso tempo? Com quem almoçamos, bebemos um café ou damos um passeio? As vezes não pensamos nisso porque parece que as pessoas mais negativas são as que têm mais a nossa atenção, conseguem mandar mais e-mails ou fazer mais telefonemas. Temos de parar e pensar se estamos a passar tempo com as pessoas certas. A verdade é que todos nós vamos morrer um dia, por isso o nosso tempo vale muito. Não o devemos desperdiçar com as pessoas erradas, com os projetos errados, com os negócios errados.

Se virmos que os nossos negócios não estão a correr bem, se já experimentámos tudo e percebemos que o futuro não é o nosso negócio, então temos que assumir, aprender com isso e bite the bullet. E usar a experiência e os contactos que fizemos para dar o próximo passo. Por vezes, vemos as pessoas a insistirem em ideias e a aplicarem-nas num tempo errado. Temos que parar e refletir.

O nosso mundo é um lugar em que tudo o que fazemos e vivemos tem de ser instantâneo. Mas a verdade é que nas relações, as redes de negócios não são feitas dessa forma. Nada disso é instantâneo. Temos que trabalhar, passar tempo, comunicar e estar disponíveis. Tudo se baseia em passarmos tempo, crescermos e termos confiança uns nos outros. E isto aplica-se a tudo, não só na vida pessoal, mas até com os governos. Mas temos de ter calma, temos de dar tempo às pessoas, temos de ser mais pacientes.

Parece que a paciência deixou de ser uma virtude e que, agora, é uma fraqueza. Posso dizer que, com a idade, percebi que algumas decisões não devem ser tomadas à pressa. Devemos dar tempo ao tempo, esperar, deixar os outros falarem e dizerem o que acham. Depois, dizermos, então, o que achamos. Devemos lembrar-nos que o tempo influencia a qualidade e que, no fim, a qualidade é que dura. É aquilo a que damos valor.

Foi também com o passar da idade que comecei a achar que às vezes não vale a pena termos tanta informação, ler todas as notícias, estar dentro de tudo, ter interesse em tudo o que está a acontecer. Somos bombardeados com informação e se começamos a querer saber tudo sobre todos os temas/áreas, percebemos que afinal estamos num mundo muito mais violento do que pensávamos.

Devemos perder mais tempo com coisas para as quais conseguimos contribuir. E deixar de lado as notícias negativas, porque não podemos fazer nada para as mudar.

Infelizmente, as informações que nos chegam hoje, através dos noticiários, são más e cada vez vão ser piores, pois só assim vendem. E as pessoas quase que já estão à espera de que as coisas piorem. Mas a verdade é que, se virmos bem, se compararmos estatisticamente, o mundo não está muito pior do que estava há 50 anos, há 10 anos ou há 1 ano. Como disse, há altos e baixos e quando temos um mercado a aumentar, posso garantir que vamos ter, no futuro, um mercado a "baixar". E disso é que temos de nos lembrar e estarmos preparados.

Com a minha idade e experiência, também já percebi que não há lugares perfeitos no mundo e que o velho ditado que diz que "a galinha do vizinho é melhor do que a minha" nem sempre é verdade, porque todos temos problemas. Temos é de gerir a nossa raiva e pensar nas coisas boas que temos. Pensar que temos um país fantástico e posso garantir que, podendo escolher viver em qualquer lugar no mundo, escolhi estar cá. Quando nos mentalizamos começamos a ser mais felizes, já não procuramos outros sítios, começamos a valorizar o que temos. Esse é um passo muito importante para nos colocarmos no caminho para a felicidade.

O QUE NOS FAZ FELIZ

Quando nos perguntam: "Qual a riqueza que devia ter, quanto dinheiro preciso para ser feliz? O que me vai fazer feliz?". A verdade é que conheço muitas pessoas, muito mais ricas do que eu, mas que no fundo são muito mais pobres do que muitos dos meus amigos que têm pouco dinheiro. Isso é algo que temos de aprender: o dinheiro não nos faz mais felizes, às vezes até nos traz mais problemas.

Temos é de valorizar o que temos: a nossa família, o sítio onde vivemos, os amigos que temos, um emprego para o qual contribuímos e que nos faz crescer diariamente. Depois disso, não pensamos no montante de dinheiro de que precisamos para estarmos descansados. Pensamos antes que temos tudo isso e há tantos que não têm nada.

Quando começamos a chegar a este ponto, vemos que afinal não é o dinheiro que nos faz felizes, mas a nossa forma de pensar, de seguir em frente, as nossas relações, o tempo que dispensamos para fazermos o que gostamos. Para sermos mais felizes, acredito que, mais do que ter dinheiro, é importante ter tempo. Tempo para escolher fazer o que gostamos.

Quando chegamos ao ponto em que estou, mesmo que tivesse menos, ia ser mais feliz. Talvez ter uma casa mais pequena, menos problemas, ter um carro em regime de car-sharing em vez de ter um meu, usar a Uber ou a Cabify e ter um motorista para o resto da vida, algo que antigamente só acontecia se fossemos bem ricos. Começamos a ver que, afinal, ter uma vida mais simples começa a ser o que vale mais. O dinheiro não deve ser o nosso foco, mas sim a qualidade de vida e as escolhas para fazermos o que gostamos na vida.

Claro que temos de estar a par das novas tecnologias, nada vai ultrapassar as pessoas com talento e que têm gosto no que fazem. Não tenho medo que os robots dominem o mundo, porque as pessoas e os seus talentos vão ser sempre importantes.

Isso é que vai fazer a diferença entre nós e os robots. E eles já existem, estão na China. Foram os chineses que, a trabalharem como robots, "acabaram" com muitas indústrias. Eles é que têm de ter medo porque podem ser substituídos pelos robots.

Agora para Portugal, país pequeno, mas com talento, acho que vai ser uma grande vantagem sermos criativos, termos talento e não termos medo de competir com o resto do mundo. Cada vez mais gostamos de trabalhar com pessoas talentosas, passar tempo e aprender com elas. Portanto, não é com os robots que vou querer passar o meu tempo, nem com os outros.

Acredito que não são só as apps e as tecnologias que vão ter sucesso no futuro. Acredito que a agricultura e a indústria, o handmade, a qualidade, as pessoas com habilidades, o entretenimento e as pessoas que sabem o que estão a fazer vão ter um grande futuro.

Com a minha idade, vejo que o mundo vai mudar muito. Muitas das coisas, pessoas e países que agora estão fortes vão tornar-se mais fracos. A história repete-se. Muitas culturas, muitos impérios e muitos países caíram a partir de dentro. E agora vê-se muita "luta" em grandes países com grandes problemas.

Nós somos unidos quando nos comparamos com outros países. Temos os mesmos problemas, que afetam quase 99% das pessoas, quando olhamos para outros países com diferentes culturas, religiões e ideias de futuro. Mas temos vantagem pela autenticidade, pela criatividade. E isso vê-se porque temos muitos estrangeiros a querer vir para Portugal. Temos de tirar partido disso, unirmo-nos ainda mais e estarmos mais fortes para o futuro.

... nada vai ultrapassar as pessoas com talento ...

Acho que o futuro é para os pequenos. Acredito muito mais no futuro dos pequenos, comparando com o de uma empresa grande, com uma estrutura muito pesada e com pouco talento. A vida, como tudo, é uma montanha russa, há altos e baixos.

Aprendemos que são a família, os amigos e os cães que nos fazem felizes, e não o dinheiro. Temos de dar valor ao que temos, dar graças. E quando o fazemos, até recebemos mais.

Temos de aprender a desculpar, porque não vale a pena termos corações de pedra.

Em resumo, se todos nós, os milhões de portugueses, aqui e lá fora, conseguirmos abrir portas uns pelos outros, conseguiremos estar unidos e abrir portas também para nós e não para os robots do mundo.

O SUCESSO DE PORTUGAL NA REALIDADE DOS CONTACT CENTERS



Sónia Costa Senior Manager Customer Service

A atividade dos *contact centers* em Portugal tem crescido ao longo dos últimos anos, sendo hoje, o nosso país, destino de muitas empresas que procuram expandir-se neste setor. Os ramos de atividade são dos mais diversos, desde a pioneira atividade bancária aos seguros, das telecomunicações às transportadoras aéreas, da área da saúde aos serviços públicos. São diversificados os *contact centers* que temos espalhados pelo nosso pequeno Portugal.

Somos reconhecidos nacional e internacionalmente com prémios nas áreas de Gestão, que é certamente o reflexo do que conseguimos construir e desenvolver nesta atividade.

Qual o nosso Fator de Sucesso?

Na verdade, a gestão de um contact center é algo bastante exigente! É uma máquina que exige sistemas robustos, processos bem definidos e, acima de tudo, Pessoas com múltiplas competências em torno de um único objetivo: a Satisfação dos Clientes.

O controlo dos indicadores é feito ao minuto, em permanência diária. A formação aos recursos é constante, quer no lançamento de novos produtos/serviços, quer por via da melhoria contínua de processos. O planeamento e o *reporting* são outros dos requisitos importantes para o acompanhamento desta atividade.

São exigidas, aos gestores de contacto, múltiplas competências técnicas e comportamentais, que vão sendo permanentemente avaliadas. É fundamental resolver "à primeira" as solicitações dos clientes, garantindo-lhes o menor esforço, pois só assim se tornam fiéis e satisfeitos.

A motivação dos recursos humanos tem de ser permanente e diversificada, usando dinâmicas que permitam, em simultâneo, garantir uma parte lúdica aliada ao cumprimento dos objetivos.

A Satisfação do Cliente, traduzida pelo *Net Promoter Score* (NPS), é sempre o culminar de todo o trabalho desenvolvido diariamente.

Os desafios da era digital e a multiplicidade de canais existentes nos dias de hoje tornam esta realidade ainda mais complexa, mas ao mesmo tempo mais aliciante. Na era digital, os clientes têm uma multiplicidade de canais por onde podem e querem ser servidos. Gostam de escolher, mas, acima de tudo, procuram resolver bem, com o mínimo de esforço e com a maior rapidez possível!

O canal telefónico vai continuar a existir, com uma maior especialização e complexidade, mas perdendo terreno para os restantes canais, que estão à distância de um *click*.

Os desafios do momento para os contact centers são enormes! Recursos com novas skills, ferramentas CRM robustas, informação ágil que permita tomar decisões rápidas e processos em constante melhoria, que permitam uma Experiencia de Cliente única e simples!

Vivemos um momento de transformação e só vai ter SUCESSO quem conseguir mudar e acompanhar as necessidades atuais destes "novos" Clientes. G



Depois da "Tempestade" vem a Bonança... e o Sucesso

Dário Madeira era um comum vendedor de peles e componentes para calçado, até que em 2009 teve um Acidente Vascular Cerebral (AVC) e a sua vida mudou por completo. A sua autonomia ficou bastante reduzida e passou a travar uma batalha diária com todas as sequelas que o AVC lhe deixou. A luta, o trabalho e a determinação levaram-no a superar as contrariedades que a vida lhe impôs e a concretizar um dos seus maiores sonhos: o projeto Dário Madeira - Shoes For a Cause, uma marca portuguesa de calçado de senhora com a vertente de um fundo social para a criação de um sapato adaptado para sobreviventes de AVC.

À conversa com a GAME CHANGER, Dário Madeira falou de todos os desafios que teve de superar para criar a sua própria marca. E se o Sucesso está relacionado com o alcançar de objetivos, a superação de dificuldades e o concretizar de sonhos, este projeto contém todos esses ingredientes.



Dário Madeira Shoes for a cause

Dário Madeira - Shoes for a cause www.dario-madeira.com





Fale-nos da Marca e do Projeto Dário Madeira Shoes for a Cause.

É uma marca de calcado inteiramente portuguesa, que se enquadra no segmento calçado e acessórios de luxo para senhora e que tem a particularidade de também ter calcado personalizado para sobreviventes de AVC. É, portanto, um tipo de calçado sensível às tendências do mercado e projetado para as mulheres de hoje. 25% das nossas vendas online revertem para o desenvolvimento de sapatos adaptados a sobreviventes de AVC, ajustado às suas dificuldades, de forma a que possam ser autónomos ao calçar um sapato, sem necessitar da ajuda de uma terceira pessoa.



Como surgiu o projeto Shoes for a Cause?

O pior momento da minha vida foi também o melhor, porque superando-o, consegui descobrir que sou mais forte do que imaginava. No dia 1 de novembro de 2009 tive um AVC. Desde então, e até à data, tenho andado num processo de recuperação, em tratamentos de fisioterapia, terapia da fala, etc. A minha vontade de vencer e de ficar bem foi muito grande e não desisti. Com a minha força de vontade e o apoio incondicional da família, lutei sempre para conseguir um trabalho e retomar a minha vida profissional após o AVC, mas todas as tentativas foram infrutíferas. Foi então que, em 2016, me candidatei à Ação Qualidade Vida 2016 da Associação Salvador para a criação do meu próprio negócio e fui selecionado, tendo obtido apoio financeiro para fundar o projeto Shoes for a Cause e a marca Dário Madeira.

O que foi determinante para conseguir recuperar desta forma e criar a marca Dário Madeira - Shoes for a Cause?

Em primeiro lugar, acreditar em mim e ter pensamento positivo. Mesmo quando não conseguia falar, ouvia os médicos dizerem que não ia ter autonomia. Lembro-me de ouvir a minha família - que me apoiou incondicionalmente - a falar com os médicos, sobre as alterações que teriam de fazer em casa para me receber. Recordo-me de pensar que iria conseguir superar e que iria conseguir ter mais autonomia do que o que previam ser possível. Além do pensamento positivo e da persistência, é fundamental não nos tornarmos vítimas e criarmos processos de auto motivação para agir. Por isso, é essencial ter objetivos, acreditar e sonhar. E claro, a rede de apoio foi essencial: a minha mulher foi incrível e a minha família apoiou-me incondicionalmente.



Mudou alguma coisa na sua Vida?

Claro, depois de um AVC é como começar do zero, é obrigatório mudar hábitos, adaptarmo-nos e gerir prioridades. Por exemplo, na fase em que tive o AVC, andava constantemente preocupado com a quantidade de coisas que queria fazer diariamente, o que gerava bastante stress e ansiedade. Hoje relativizo, tenho um ritmo mais calmo.

O que gostava de dizer ao maior numero de pessoas possível?

É fundamental gerir prioridades, ter tempo para cuidarem de si próprias e ler o manual de AVC. •





PROTEÇÃO DE DADOS

Prepare a sua organização para a entrada em vigor do **novo Regulamento Geral de Proteção de Dados**

SENSIBILIZAÇÃO

- ▶ SENSIBILIZAÇÃO PARA O REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS 3,5h
- ▶ WORKSHOP RGPD IT 3,5h
- **▶ WORKSHOP RGPD LEGAL 3,5h**
- **▶ WORKSHOP RGPD MARKETING 3,5h**
- ▶ WORKSHOP RGPD RECURSOS HUMANOS 3,5h
- ▶ WORKSHOP RGPD SALES 3,5h

IMPLEMENTAÇÃO

▶ CERTIFIED DATA PROTECTION PRACTITIONER 35h inclui a Certificação Irish Computer Society (ICS) Certified Data Protection Practitioner

ESPECIALIZAÇÃO

▶ DATA PROTECTION OFFICER 94,5h

inclui as Certificações

Irish Computer Society (ICS) Certified Data Protection Practitioner

Certificação Rumos Expert (CRE): Data Protection Officer

(de acordo com o referencial da Agência Espanhola de Proteção de Dados)

Conheça a oferta formativa na área da Proteção de Dados www.galileu.pt

A GALILEU é reconhecida pela DGERT







21 SETEMBRO LISBOA E PORTO 112h

Ganhe uma visão 360° da Gestão Empresarial!

Atualmente, o mercado empresarial procura por gestores que tenham uma visão global do negócio e que consigam colaborar com todos os departamentos da empresa. O Fast Track MBA GALILEU permite-lhe ganhar uma visão alargada das várias facetas da gestão, bem como garantir o desenvolvimento das suas competências técnicas e pessoais.

OFERTA

Isenção da taxa de inscrição (400€) até 31 de agosto.

2.800 € **2.400** €

Consulte toda a informação em www.galileu.pt/mba

MÓDULOS

- INTRODUÇÃOÀ GESTÃO EMPRESARIAL
- FINANÇAS EMPRESARIAIS E CONTROLO DE GESTÃO
- **VENDAS**
- > RECURSOS HUMANOS
- **MARKETING**
- > SEMINÁRIOS

Oferta do IVA a particulares e estudantes.

Possibilidade de pagamento faseado.

Oferta de estadia para residentes fora da região de Lisboa e Porto.



info@galileu.pt | 21 361 22 00

A GALILEU é reconhecida pela DGERT

Grupo **Rumos**

CALLE COLABORADORES DE SUCESSO,

EMPRESA DE SUCESSO

A GALILEU assume como seus os objetivos de parceiros e clientes, procurando apresentar as melhores soluções para ajudar a alcançá-los.

Desta forma, o Sucesso da GALILEU enquanto organização resulta do sucesso das organizações que lhe confiam o desenvolvimento do seu maior ativo: as pessoas.

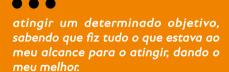






o resultado da combinação de trabalho, esforço e dedicação que cada pessoa coloca em prol de um qualquer objetivo. Na minha vida profissional, tal como na minha vida pessoal, sempre considerei que quando pretendemos alcançar o sucesso, apenas temos de acreditar em nós próprios, empenhar todos o nosso esforço e trabalhar, trabalhar, trabalhar, para lá chegar!

Cláudia Vicente Diretora GALILEU



Carla Bernardes
Departamento Pedagógico
GALII FU Lisboa

ser fiel ao que acredito, é delinear e alcançar os meus objetivos, é seguir com os meus sonhos. É ser feliz!

> Edite Gomes Consultora de Formação GALILEU Porto







trabalhar numa área de que gosto, com funções que me dizem alguma coisa e com uma boa equipa. É sentir o trabalho valorizado, sentir que estou a progredir na carreira e a avançar em direção aos meus objetivos pessoais e profissionais. É sentir que contribuo para a organização atingir os seus objetivos. É sentir que a camisola, que visto sem esforço nem obrigação, me assenta como uma luva.

Pedro Tavares Responsável de Marketing GALILEU Lisboa o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, que nos permite desfrutar e vivenciar o que o dia-a-dia nos proporciona e, assim, evoluir de forma consistente, para sermos cada vez melhores.

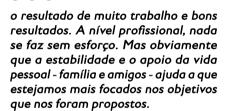
> Miguel Coelho Consultor de Formação GALILEU Porto





alcançar o crescimento, quer seja ele pessoal ou profissional. É algo que se trabalha gradualmente, e que pressupõe trabalho!

> Patrícia Bispo Consultora de Formação GALILEU Aveiro



Patrícia Vaz Consultora de Formação GALILEU Lisboa





um crescimento contínuo a nível profissional e pessoal, que se vai alterando diariamente, dependendo dos nossos objetivos. Para mim, neste momento, o sucesso, a nível profissional, é o cumprir de todos os objetivos estabelecidos na GALILEU, individualmente e em equipa.

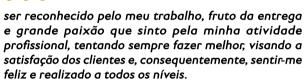
Sónia Moreira Operações GALILEU Aveiro levantar-me de manhã satisfeita, motivada e feliz com o projeto no qual estou integrada. Promover o conhecimento e contribuir para o Sucesso das Pessoas e das Organizações é uma missão dignificante e que me realiza enquanto profissional. É indescritível fazer parte de uma equipa coesa, como é a nossa, onde o Sucesso de um, é o Sucesso de todos. Grande parte daquilo que define uma empresa ou um projeto, são as pessoas que dele fazem parte. Com estas pessoas e com esta equipa, tudo vale a pena.

Sílvia Nunes Consultora de Formação GALILEU Lisboa



poder superar cada objetivo e ter a ambição de elevar a fasquia.

> **Rúben Pio** Consultor de Formação e Marketing GALILEU Aveiro



Luis Castelo Branco Formador GALILEU Lisboa



António Silva Formador GALILEU Lisboa





o alcançar da meta, após um percurso profissional ou pessoal.

Ana Sofia Dias Operações GALILEU Porto

em 2017...

poder atingir todos os "pequenos sucessos" que defino como prioridade, não só para um ano civil, mas como base e princípio para toda a vida.

> **Tiago Salas** Consultor de Formação GALILEU Faro



ter mudado de área profissional, comecei a trabalhar na Galileu.

> **Bárbara Martins** Consultora de Formação GALILEU Lisboa



ter conseguido mudar de vida - o primeiro trabalho, a primeira casa - e ter saído da minha cidade natal.

> **Rui Albuquerque** Área Técnica GALILEU Porto



o alcançar de algumas metas profissionais relevantes na minha vida e a experiência profissional que adquiri.

Ana Catarina Pires Operações GALILEU Porto



2017 foi um ano deveras importante, uma vez que foi o ano que cimentou a GALILEU como uma referência formativa na área das Soft Skills & Competências Empresariais. Cada vez mais o tecido empresarial olha a GALILEU como uma promotora de mudança e garantia de crescimento e de valor para a Organização e para as pessoas que a formam.

Eduardo Oliveira Consultor de Formação GALILEU Porto

provar a mim mesma que tudo se consegue realizar, basta acreditar!

> **Janine Oliveira** Consultora de Formação GALILEU Lisboa





fazer o que se gosta de forma determinada, trabalhar com gosto e sentir que o fizemos bem, é sem sombra de dúvida o maior Sucesso que posso ter. 2017 trouxe-me a oportunidade de voltar às origens e trabalhar desta forma diariamente.

> **Joana Perleques** Consultora de Formação GALILEU Lisboa

tive vários sucessos pessoais e profissionais em 2017. Profissionalmente, o maior sucesso de 2017 foi ver o crescimento e reconhecimento da GALILEU na área das soft skills e competências empresariais.

> Vanessa Cruz Training Manager GALILEU Lisboa



a superação das dificuldades que tive a nível profissional e o alcance dos objetivos que estabeleci para mim mesma nesse campo.

> Maria João Soares Operações GALILEU Lisboa





no global, o maior sucesso profissional está relacionado com o crescimento e posicionamento da GALILEU na área comportamental. Pessoalmente, o maior sucesso está ligado à superação de desafios e à procura constante da evolução enquanto pessoa e profissional.

Marisa Oliveira Business Developer GALILEU Porto



a própria evolução profissional, que obtive através de dedicação e da grande ajuda que a equipa com que trabalho no dia-a-dia me proporcionou.

> **João Quintano** Área Técnica GALILEU Lisboa



ter concluído o Mestrado em Marketing e, logo de seguida, ter conseguido trabalhar na minha área de formação, numa empresa como a GALILEU e com uma equipa fantástica como esta, que me recebeu de braços abertos e que me ajuda todos os dias a alcançar o Sucesso.

Inês Santos Marketing GALILEU Lisboa assumir a coordenação de uma equipa a nível nacional, sem experiência de base na área, e ter conseguido superar as minhas expectativas. Acredito que esta experiência me fez crescer imenso a nível profissional e pessoal e, principalmente, sentir que consegui levar a minha equipa a crescer comigo.

Rute Saraiva
Coordenadora Operacional
GALILEU Lisboa



ter atingido o objetivo proposto, mesmo tendo sido mãe e estando "fora" seis meses. A nível pessoal, foi ter sido mãe e ter "sobrevivido" (esta só as mães vão perceber).

> **Vanessa Pereira** Consultora de Formação GALILEU Faro



ARTE URBANA DE SUCESSO MUNDIAL



Alexandre Farto aka Vhils

Alexandre Farto, ou Vhils, nome pelo qual é conhecido, é um artista urbano português reconhecido internacionalmente pelas suas obras, que constituem uma reflexão contínua sobre a identidade humana, a vida nas cidades contemporâneas e os seus ambientes saturados.

Nascido em 1987, Vhils iniciou a sua carreira no meio do graffiti aos 13 anos. Em 2007, ingressou em Belas Artes no Central Saint Martin's College of Art and Design, em Londres, onde obteve o reconhecimento mundial, pela utilização e combinação de técnicas inovadoras nas suas obras, entre as quais pintura de stencil, escultura de paredes, explosões pirotécnicas e moldagem 3D. Hoje, tendo a cidade e o ambiente urbano como matéria-prima e parte integrante das suas obras, o seu trabalho encontra-se espalhado por todo o mundo, em cidades como Londres, Moscovo, Nova Iorque, Los Angeles, Grottaglie, Bogotá, Medellín e Cali.

Em entrevista à GAME CHANGER, Vhils refere que o sucesso, no caso específico da sua carreira, tem sido sinónimo das inúmeras oportunidades que lhe vão surgindo um pouco por todo o mundo. Segundo o artista, para alcançar uma carreira de sucesso na área das artes plásticas é necessário aliar características como a criatividade, o esforço, a persistência, a resistência e a paciência.

A palavra "Vhils" nasceu para ser uma marca pessoal? Como e quando nasce esta marca?

Em certo sentido sim, uma vez que um nome é sempre uma espécie de marca identitária e este surgiu no contexto do graffiti, que tem por base o espalhar do nome pela cidade, em jeito de marca. Não tem um significado específico. Antes de chegar a Vhils ainda experimentei com outros nomes que inventei na altura, mas gostei desta sequência de letras. Quando comecei a mostrar o meu trabalho em exposições, já era conhecido no meio como Vhils, pelo que decidi mantê-lo e usá-lo junto com o meu nome verdadeiro.

Qual a mensagem que a "marca" Vhils quer comunicar?

Com o meu trabalho estou a comunicar vários tipos de mensagem. De um modo geral, é uma reflexão sobre a vida que levamos hoje em dia nos espaços urbanos, sobre o modo como as pessoas e o meio onde vivem se moldam de forma recíproca, mas também sobre o presente modelo de desenvolvimento global, com características uniformizantes, e o modo como este se encontra a afetar a identidade de pessoas e comunidades à volta do mundo. Para tal, recorro a um processo de dissecção de alguns elementos constituintes da cidade, materiais e humanos, que funciona por fricção/justaposição. Gosto de retratar pessoas anónimas, compondo uma narrativa que fale dos encontros e desencontros entre as especificidades locais e a crescente uniformização. O meu trabalho tenta, acima de tudo, tornar visível o invisível, seja a nível de materiais ou a nível de pessoas e comunidades.

O Alexandre é artista de arte urbana, faz trabalhos de produção de vídeo, tem uma agência de ativação de marça... "Vhils" vai mais além do que o artista plástico?

Não, o Alexandre é que vai mais além do Vhils. O Vhils limita-se ao trabalho artístico.

Começou por pintar na rua enquanto graffiter, hoje é um artista reconhecido internacionalmente. Como é que se chega a referência internacional, como é que fez este caminho?

Apesar de ter envolvido muito trabalho e algum sacrifício, tem sido um percurso muito orgânico. Comecei de facto pelo graffiti ilegal e as coisas foram-se desenvolvendo naturalmente a partir daí. À medida que fui crescendo, comecei a refletir mais sobre o que queria fazer e fui desenvolvendo trabalho que procurava interagir com o espaço público, tal como o graffiti, mas num formato mais figurativo e aberto, de maneira a poder comunicar com um público mais alargado. Pelo meio, estudei artes na escola secundária e depois tive umas breves experiências formativas em design gráfico, animação 2D/3D e motion graphics, mas senti-me insatisfeito com o modelo de aprendizagem e desisti a meio. Em 2005, comecei a organizar exposições com outros artistas que deram origem à Visual Street Performance (VSP), uma exposição anual coletiva que teve várias edições até 2009. Em 2006, fui convidado a trabalhar com a galeria Vera Cortês e comecei a focar-me no meu trabalho artístico de forma mais séria. Em 2007, mudei-me para Londres para estudar na Central Saint Martin's College of Art and Design, onde tive formação académica mais aprofundada em artes visuais. Apesar destas experiências em termos de educação formal, fui sempre desenvolvendo trabalho no espaço público e ainda considero este meio como a minha verdadeira escola. Embora já começasse a ter alguma atenção em Portugal, foi em Londres que o meu trabalho começou a ser alvo de atenção mundial, o que me veio a abrir muitas portas. Fui aproveitando os convites que fui tendo para desenvolver trabalhos e projetos em vários outros sítios do mundo e as coisas foram-se consolidando a partir daí. Desde então não tenho parado.

Era um obietivo do Alexandre ser um artista reconhecido além-fronteiras? Havia esse foco desde o início?

Não, de início só queria pintar paredes e comboios. O que me motivava era a adrenalina, o risco, alguma rebeldia e vontade de deixar marca na cidade, não tinha ainda um olhar artístico consciente.

Qual considera ser o pico da sua carreira? Já lá chegou ou ainda há muito por explorar?

Acho que há imenso por explorar. Apesar de já ter conseguido desenvolver muitos projetos interessantes, espero poder continuar a fazê-lo durante muitos mais anos. Por outro lado, já coloquei uma peça em órbita, na Estação Espacial Internacional, mais longe que isso vai ser muito difícil!

O que significa "Sucesso" para o Alexandre?

Tem significado sobretudo uma abertura de possibilidades. A possibilidade de poder trabalhar e interagir com pessoas pelo mundo fora e partilhar com elas as reflexões que o meu trabalho desenvolve e que considero importantes. A possibilidade de poder canalizar parte da atenção e os meios para desenvolver outros projetos - como a Underdogs, a Solid Dogma, ou o Festival Iminente - que criem oportunidades, estrutura e visibilidade para outros artistas com muito talento de várias áreas. E a também possibilidade de dar algum retorno a comunidades e outros projetos sociais que merecem.

Quais considera que sejam os cinco principais "ingredientes" para se ter sucesso no panorama das artes plásticas?

Criatividade, esforço, persistência, resistência e paciência.



Vhils - Rio de Janeiro, Brasil, 2012. Fotografia: João Pedro Moreira.



Vhils - Catânia, Itália, 2015. Fotografia: Alexander Silva.

TROJAN HORSE WAS A UNICORN:

UM EVENTO DE SUCESSO ALÉM FRONTEIRAS



André Luís Cofundador e Diretor Trojan Horse was a Unicorn

A próxima edição realiza-se de 24 a 29 de Setembro, em Valleta, Malta. **www.trojan-unicorn.com**

Para obtermos um projeto de sucesso, devemos pegar numa ideia inovadora, marinada em experiência, adicionar iguais pedaços de motivação, trabalho e tenacidade, misturar com uma boa equipa e polvilhar com sorte, q.b



Esta é a fórmula de sucesso encontrada por André Luís, co-fundador e Diretor do Trojan Horse was a Unicorn (THU). Este evento, de e para profissionais das mais diversas áreas do entretenimento digital, é um caso de sucesso internacional, não só pelo crescente número de profissionais que atrai ano após ano, mas também pelas portas que abre a esses mesmos profissionais.

Como é que surge o Trojan Horse was a Unicorn (THU) num país como Portugal?

O THU surge em 2013, após ter abandonado o projeto educacional em que estive envolvido, a ODD School. Nessa altura já tinha aberto uma empresa para os melhores talentos da escola e sabia que os nossos recursos tinham qualidade. Contudo, o mercado internacional não tinha conhecimento dos mesmos e era necessário encontrar formas de mudar isso. O THU surgiu, então, de uma necessidade de mostrar que existia e existe talento português na indústria de entretenimento digital e acabou por se tornar em algo muito maior, passando a ser uma referência e um evento líder a nível mundial.

Como apresenta o THU a quem está fora da indústria das artes digitais?

O THU é um projeto que une os criadores da indústria de entretenimento digital - quem pensa e faz os filmes, as séries, os jogos e as animações. Desta forma, o THU pretende mostrar que a criatividade não é só para quem desenha ou pinta e que um jogo ou um filme não se faz sem programadores ou gestores, ao mesmo tempo que tenta educar a opinião pública para a importância que esta indústria tem. O THU tornou-se, assim, numa organização mundial que tem como objetivo ajudar os intervenientes desta indústria a implementar os seus projetos ou a melhorar as suas vidas.

Ao longo dos anos, têm sido inúmeros os desafios com os quais o THU se tem deparado. Quais foram os desafios mais complicados de gerir e como os têm ultrapassado?

Nos primeiros anos, os principais desafios foram os normais de qualquer projeto em início de vida: conseguir vender bilhetes e atrair patrocínios. Hoje em dia, os desafios são diferentes e passam mais por conseguir criar, todos os anos, uma experiência inovadora e transformativa. O desafio dos bilhetes foi ultrapassado através do word of mouth. Após a primeira edição, tivemos um feedback enorme nas redes sociais, que chamou a atenção de muita gente e levou a que, na segunda edição, tivéssemos quatro vezes mais participantes. Por sua vez, a reação destes foi igual à da primeira edição, levando a que, desde 2015, o evento esgote em dias. Relativamente aos patrocínios, foi um processo mais complicado, uma vez que o THU tem uma forma diferente de trabalhar, que grande parte das empresas não entende, até visitar o evento. Felizmente, ao longo destes cinco anos, temos conseguido convencer algumas empresas a acreditar em nós. Hoje em dia, são estas empresas que nos ajudam a procurar novos parceiros para o THU. Como em qualquer projeto, a persistência tem sido um fator importante para o sucesso. Nos primeiros três anos quase não tivemos apoios, mas nunca desistimos, porque confiávamos neste projeto e na sua capacidade de diferenciação.

De que forma avalia o sucesso do THU? E de que depende o seu sucesso pessoal?

Avalio o sucesso do THU através da satisfação e feedback dos participantes e parceiros após cada edição. Conseguimos criar empregos, ajudar talentos a melhorarem as suas vidas e ajudar os parceiros a atingirem os seus objetivos de marca e/ou de negócio. Hoje, temos contratos de médio prazo e uma procura muito elevada para a edição de 2018: os bilhetes já se encontram à venda e podem ser adquiridos no nosso website. A nível pessoal, o meu sucesso depende da satisfação da minha equipa e da motivação diária para fazermos mais e melhor. Pode parecer um clichê, mas a verdade é esta!

Quais as características da equipa que está por detrás do THU que mais contribuem para este sucesso?

Diria que a polivalência e capacidade de sacrifício são as duas características que definem a equipa que está por detrás do THU.





Antes de fundar o THU, o André esteve envolvido noutros projetos, alguns dos quais não tiveram um resultado positivo. Foi importante falhar, para agora atingir o sucesso com este projeto? O que retirou das experiências anteriores, que agora contribuiu para o sucesso desta iniciativa?

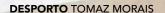
Admito que, se não tivesse falhado no passado, nunca teria conseguido fazer o THU. Aliás, já disse anteriormente que todos os meus projetos anteriores me ajudaram a perceber melhor o que estava em falta para efetivamente ter sucesso. É óbvio que é preciso ter sorte e eu admito que tive muita sorte em 2013, quando comecei a estruturar este projeto. Honestamente, retirei um pouco de tudo das minhas experiências anteriores. A nível pessoal cresci bastante, porque era muito jovem quando abri a minha primeira empresa, tinha 21 anos. Desde então, tornei-me mais pragmático e passei a ter outras "ferramentas" para implementar as minhas ideias.

O THU é também fundamental para alguns profissionais, que pretendem encontrar um lugar ao sol na sua área profissional e terem sucesso profissionalmente e a nível pessoal. De que formas o THU contribui para que isso aconteça?

O THU é hoje, acima de tudo, uma rede de contactos enorme e muito forte, permitindo a quem faz parte dela encontrar respostas a quase todos os seus problemas. Da Tribo, como lhe chamamos, fazem parte desde estudantes a profissionais, que se relacionam ao mesmo nível, ajudando a que todos tenham acesso ao conhecimento e a oportunidades, o que de outra forma seria impossível. Desde quem procura saber qual a melhor forma para mudar de carreira, a quem procura cursos específicos ou mesmo a quem quer emigrar para um determinado país e precisa de informação de locais, uma vez que a Tribo está hoje em 75 países. Ao mesmo tempo, é comum que os elementos encontrem ou mudem de emprego através da Tribo, onde estão recrutadores e CEO de muitas empresas, sempre atentos ao talento.

Para crescer, o THU precisa de...?

Para o THU crescer, precisamos de continuar a tomar as decisões certas, nas quais a Tribo se reveja e das quais retire valor. 🗸



forona,

Tomaz Morais

SUCESSO

O rumo da nossa vida é conduzido por sonhos, desejos e ambições de identidade, amor, poder, realização profissional ou pessoal, que interagem entre si e orientam as nossas escolhas. Aquilo em que acreditamos, os valores que nos caracterizam e o compromisso que assumimos levam-nos por caminhos onde temos que tomar decisões, assumir riscos, desafiar barreiras, vencer conflitos, mostrar a "massa" que nos compõe e que determinam a consequência das nossas atitudes.

O sucesso não é para todos, mas para os que acreditam, se comprometem, superam e não desistem à primeira contrariedade.



BÚSSOLA DIÁRIA

Para alguém que não gosta de perder nem a feijões, o tópico do SUCESSO é uma bússola diária. Somos os únicos responsáveis pela qualidade de vida que temos, por isso só nós podemos decidir se queremos ser bem sucedidos e a que nível iremos colocar as nossas ambições: que resultados pretendemos, de que alianças precisamos, em que aptidão física nos colocaremos para dar resposta aos desafios, que estratégia emocional utilizaremos e, especialmente, se somos capazes de banir qualquer tipo de desculpa ou vitimização para as contrariedades que irão surgir.

O sucesso é a consequência positiva da nossa atitude, de um acreditar sem nunca desistir, de fazer algo sem qualquer pessimismo, de saber gerir as emoções para não permitir que se sobreponham e tomem conta do caminho que temos de percorrer.

No desporto e nas empresas vivem--se ambientes altamente competitivos, caminhos cheios de armadilhas. onde o erro é cada vez menos tolerável e os adversários estão cada vez mais qualificados e bem preparados. Na realidade humana, existirão sempre pessoas que trabalham empenhadamente, sem deixar que nada interfira no seu percurso, enquanto outros desperdiçam o talento e escondem-se atrás de desculpas permanentes, que os impedem de atingir o sucesso. Mas os objetivos só se alcançam quando damos tudo de nós sem a certeza de retorno: é uma aposta de risco, de cedência do nosso conforto, para ganharmos o que poderá ser suscetível de perder. Quando se quer muito uma coisa, não pode haver qualquer hesitação, porque quem hesita já começou a falhar!



ENFRENTAR ... NÃO TEMER

Para alcançar e perpetuar o sucesso, é preciso primeiro saber lidar com os insucessos, trabalhar com disciplina, dedicação, consistência e muita entrega. Na minha fórmula de sucesso, é inevitável aceitar riscos: o risco da renovação, o risco de fazer diferente. o risco de não ter sucesso logo à primeira. Os momentos de insucesso não foram feitos para se dramatizar, mas para serem entendidos como grandes oportunidades de aprendizagem. Não vale a pena enganarmo--nos e andarmos a arranjar desculpas e motivos superficiais para justificar o que, muitas vezes, não queremos aceitar. As derrotas estão sempre assentes em motivos concretos que têm de ser corrigidos. Nem sempre perdemos porque jogámos mal ou porque o adversário teve um rendimento superior. Aplico muito do meu tempo a tentar perceber as verdadeiras causas dos resultados, a planear e pensar em tudo, tentando conciliar a preocupação em torno do detalhe com a necessidade de ser flexível sempre que tomo decisões.

Associados aos maus resultados, surgem, normalmente, desconfianças e pensamentos negativos. Quando as coisas não correm bem, de uma forma geral, as pessoas têm tendência para colocar tudo em causa, começando por desconfiar da estratégia, passando pelas dúvidas sobre a liderança, acabando mesmo por pôr em causa a aptidão para o desempenho de determinadas funções. A questão da motivação é central aqui: é preciso lançar um novo olhar sobre aquilo a que usualmente chamamos "desânimo" ou "quebra de autoestima". Quando falo em "saber gerir uma derrota" refiro--me, particularmente, à necessidade de combater três desses hipotéticos fatores de desgaste: as opiniões externas negativas, os pensamentos negativos e os possíveis conflitos internos. Em todos estes momentos, devemos manter a cabeça positiva, criativa, tranquila e confiante.



UM CAMINHO CONSCIENTE

O sucesso só se alcança quando se encara o desafio de forma consciente. quando somos capazes de enfrentar qualquer adversário, impondo sempre um elevado grau de exigência, quando injetamos espírito de conquista e assumimos qualquer sacrifício que surja. O orgulho e a paixão que impregnamos em todos os nossos comportamentos são outros ingredientes indispensáveis para contagiar os que nos rodeiam pela "emoção", tatuar o compromisso em cada passo do percurso e, sobretudo, manter a lucidez que é exigida quando encaramos o sucesso.

Aprendi a ter sucesso, descobri que cada vitória é resultado da nossa convicção, trabalho e coragem. Perder não faz parte da minha forma de estar! Acontece quando os adversários conseguem ser melhores e, como resposta, só nos resta trabalhar mais e melhor para que esses momentos não se repitam. No meu percurso, compreendi que saímos sempre a ganhar quando estamos focados nos objetivos, somos persistentes e mantemos uma aliança com a nossa missão. Os vencedores não se constroem só no ginásio, no campo ou à secretária, requerem um bem que devem trazer dentro de si: a **Alma**, essa força invisível que sustém o comportamento humano num conjunto concreto de valores que orientam a sua trajetória. Muitas vezes, não são estratégias geniais que escasseiam, mas a falta de compromisso e humildade para vencer nos momentos decisivos. Não é só o resultado final de cada ação que importa. Temos de estar sempre dispostos a agir para ganhar, porque assim, quando perdemos, será sempre como campeões! O sucesso constrói-se na simplicidade e alegria dos tempos vividos. Ganhar e perder é uma ação coletiva, mas depende essencialmente de nós! 😉

SUCESSO DENTRO E FORA DAS QUATRO LINHAS

"Sucesso é o reconhecimento de todo o trabalho desenvolvido e de todos os sacrifícios que fiz e faço para estar na minha plenitude física e mental". É desta forma que João Moutinho, atual jogador de futebol no Mónaco, em França, define o Sucesso.



Nascido em Portimão, em 1986, o internacional português iniciou a sua formação no Portimonense, mas rapidamente a qualidade do seu trabalho foi reconhecida e, aos 13 anos, ingressou na Academia do Sporting Clube de Portugal. Na época 2004/2005, com apenas 18 anos, ascendeu à equipa principal do clube, tendo sido considerado, na mesma época, o jogador revelação do campeonato português. Na época 2010/2011, rumou ao Futebol Clube do Porto, onde jogou até ter aceite o convite, na época de 2013/2014, para jogar no clube francês.

Aos 31 anos, João Moutinho conta com uma carreira de Sucesso enquanto profissional de futebol, repleta de conquistas, vitórias e títulos. A nível profissional, jogou em dois dos três grandes do futebol nacional, é presença assídua na seleção nacional e joga atualmente num dos grandes do futebol francês. O seu palmarés desportivo conta com um campeonato europeu, um campeonato europeu sub-17, uma liga europa, três campeonatos nacionais, três taças de Portugal, cinco supertaças e 1 campeonato da liga francesa.

De acordo com o profissional de futebol, só é possível atingir altos níveis de desempenho e, por consequência, uma carreira de Sucesso, com determinação, vontade e disponibilidade constante para melhorar, "mesmo naqueles aspetos em que já somos bons". No entanto, o jogador alerta que uma carreira de Sucesso não é apenas constituída por momentos altos, pelo que é crucial ter resiliência e apoio da família e dos colegas para "superar os momentos menos bons e continuar a dar o nosso melhor dentro de campo".

João Moutinho aponta o "trabalho", quando desafiado a definir Sucesso numa palava. No entanto, admite que o trabalho por si só não é suficiente, uma vez que para ter Sucesso é necessário aliar ao trabalho "a qualidade e a determinação". G

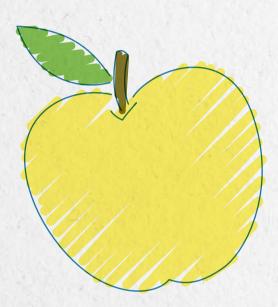


Célio Dias (Judoca

Sucesso: Aceitação, Transformação e Recomeço

Os últimos raios de Sol combinavam-se com a penumbra da noite conferindo um cenário místico ao céu, onde se elucidavam os padrões amarelos e alaranjado que lhe são característicos. Pela janela entravam as últimas partículas de luz que recortavam o rosto do Sr. Fukumi na posição em que este se tinha imobilizado para observar as suas maçãs vermelhas – na porção da face desnudada ficavam evidenciados os traços rústicos de uma pele queimada pelo Sol, as rugas do campo eram-lhe evidentes, ao mesmo tempo que se destacavam as sobrancelhas volumosas. Os seus lábios estavam comprimidos numa posição que não era mais do que uma expressão física, real, da preocupação que lhe inebriava a existência e o atirava (de uma só vez!) para uma impotência que, de tão avassaladora e vigorosa, assumia proporções existenciais: a sua esposa, Kondo. Kondo era uma mulher que, na sua essência, combina a racionalidade e emoção a um nível em que habita a bondade da compreensão pela complexidade da natureza humana; os olhos predominantemente negros! - estava atirada num gesto de qualquer e injusto (pelo menos assim experienciava o Sr. Fukumi) no leito com uma doença de ossos – o cheiro da deterioração corporal fazia-se presente, omnipresente, sendo a evidência da efemeridade da condição física do Homem, da fragilidade do corpo e da mente, uma manifestação sensível e vulnerável do Verbo que se cumpre na carne e anima a Fecundidade dos corpúsculos elementares. Somos filhos das estrelas e a vida regenera-se por fases e em ciclos.

Estávamos na Primavera de 1978. Nos campos da província de Horoido, as flores celebravam com as suas cores exuberantes e preenchiam o ar com os seus leves aromas primaveris; as copas das árvores de cerejeira destacavam-se na paisagem pitoresca numa elegância bestial que (quase) se impunha à imensidão do firmamento. As primeiras aves rasgavam os ares em movimentos circulares emocionantes. As maçãs do Sr. Fukumi reluziam como novos discos de vinil preenchendo as macieiras de autêntico esplendor natural. Com a doença de Konko, estes frutos não permitiam apenas cumprir uma tradição ancestral - o doce de Horoido -; numa altura em que a Morte se impunha à Vida num suspiro volátil e inerte, as suas receitas representavam a última esperança do Sr. Fukumi. De facto, as maçãs representavam a subsistência de um corpo que jazia decomposto, frágil e fustigado por uma sentença fatídica. Simbolizavam a perpetuação de um momento, de um ciclo, que caminhava caprichosamente para a sua apoteose.



As dúvidas escorriam pela fronte do Sr. Fukumi sempre que este aparava os galhos das árvores, ou limpava as folhas mortas que excediam no pomar. Na verdade, as dúvidas sincronizavam os seus movimentos largos e abastados; espicaçavam o entendimento de uma alma que percorre os recônditos do vazio na possibilidade de o seu excerto de sentido lhe ser removido. Os seus dias vacilavam entre a cama de Kondo e os troncos vivos das macieiras. A altura da colheita estava próxima e, por isso, o camponês imprimia nas suas tarefas o zelo de um companheiro preocupado. O descanso apenas lhe era proporcionado pelas frescas recordações de Kondo. O Sr. Fukumi poderia estar a carregar os baldes de água e a sua mente era inundada pela dignidade do gesto de Kondo a ajeitar os seus seios nas camisas de palha; ou estaria a cobrir a terra com fertilizante e batia-lhe de frente – de uma só vez – a despretensão divina com que o cabelo de Kondo, também ele negro, fino, se enamorava ao vento. Por vezes, no império espiritual, onde todos os sonhos se realizam alheios aos grilhões e pressões sociais, cumpriam-se beijos - uma respiração ofegante -, irrompiam abraços de desejo - sentia-se uma pele com a textura de uma flor de jasmim, inocente... Quando este tipo de composições se materializavam no seu imaginário, uma visível excitação se divulgava em forma de carne (uma carne que estava salgada de saudades da sua musa).



000

Tal como o dia sucede à noite, o estado de saúde de Kondo precipitava-se vertiginosamente; o alento do Sr. Fukumi acompanhava a circunstância de um desfecho quase cumprido. As maçãs, a cada dia que passavam ganhavam uma importância desmedida, nelas assentava a pedra angular da existência. A Primavera chegara ao fim. A leve brisa que sincronizava os campos e searas deu lugar a um calor tórrido, energético. Estava na altura das colheitas. No rosto do Sr. Fukumi animara-se um esboço de sorriso. Os tratamentos de Kondo eram tangíveis, concretos, lúcidos na razão de um amor desproporcionalmente maior à enclausura que encerra no peito o coração. Na noite anterior à colheita o Sr. Fukumi permitiu-se descansar no sofá. Nessa noite o calor abrasador seria afastado pelo merecimento de um prémio maior. Uma certeza de que quando colocamos todo o nosso esforço e dedicação o Universo conspira a favor de uma viória magnânima. Nessa noite o Sr. Fukumi adormeceu ao escutar os passos de uma memória passada e, no entanto, viva dos leves passos que animavam uma casa beliscada pelo Destino. O sorriso passou de esboço a uma pintura concreta na qual se desnudava a virgindade de uma alma pura. O vermelho das maçãs é um sentimento que se compraz e fecunda.

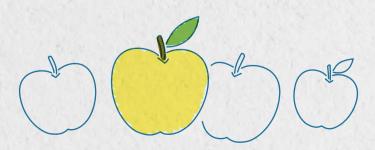
Na manhã seguinte, quando os olhos se despedem a custo da sedução da noite, o Sr. Fukumi é surpreendido: o céu abate sobre a terra, a Lua cobre o Sol, um eclipse total. As maçãs vermelhas estavam amarelas (uma praga de gafanhotos irrompeu na madrugada!). O camponês, que sou sofá tudo via, permaneceu primeiro imóvel e hirto; depois a rigidez foi sacudida pelo compasso de um choro voraz. "A vida tira-nos o tapete de uma forma qualquer, ao seu juízo e ritmo. Nem sempre o Homem é a medida de todas as coisas. O Universo na sua contínua expansão revela-se ardiloso." Estes e outros pensamentos roçavam a consciência de um homem injustiçado. O eco do choro era assustador... Tudo se desmoronou! Enquanto chorava o Sr. Fukumi converteu-se: o paganismo enraizou-se no seu coração. O desespero consumira-lhe as vísceras. Porém, uma visão delirante manifesta-se no consciente sensível: Kondo está perto da janela:

"Porque choras?" - uma serenidade terrível no seu olhar.

"Choro porque te falhei." – atira o camponês desolado.

"Falhaste? Não podes tu fazer o mais aromático dos doces com as tuas maçãs amarelas. Para que isso aconteça tens que aceitar, uma transformação dentro de ti tem que ocorrer."

O choro suspende-se, o doce é convertido e Kondo volta à vida.



Escrevi esta pequena história quando tinha vinte e um anos. Lutava então no Campeonato do Mundo, na Rússia. Vinha de um interregno de catorze meses na minha preparação por causa de uma lesão no ombro dinheiro. No dia anterior à competição fui assolado pelas mesmas dúvidas que atraiçoavam o pensamento do Sr. Fukumi: Será que fiz bem em participar na competição? O que será que vai suceder amanhã? E se eu perco? O que vai acontecer? Naquele momento era um mar de lava incandescente que queimava à sua passagem toda a esperança. Também o paganismo habitou o meu coração. Até ao momento em que tenho um delírio criativo e Kondo visita-me e se faz presentes nas palavras que deitei num pedaço de papel amarrotado. A escrita é, antes de mais nada, uma conversa unidirecional. Egoísta. O escritor escreve para si mesmo; é nesta dimensão, é neste espaço, que lhe é permitida ludibriar a realidade física que se impõe. Foi nesta história que ocorre o processo transformante; é nesta história que me é trazida a salvação através do Oriente cujo símbolo - a flor de lótus - nos ensina que é através do lodo que nascem as verdadeiras riquezas. Foi nesta história impregnada de ressonância pessoal que ganhei os meus combates mesmo antes de os concretizar: depois de catorze meses de inatividade conquisto o nono lugar no Campeonato do Mundo, batendo na segunda ronda aquele que seria o campeão olímpico nos Jogos Olímpicos do Rio de Janeiro 2016. O sucesso para mim é isto: um processo de transformação em que aprendemos, tal como uma pesada embarcação, a deslocar os nossos pesos - tudo aquilo que nos impede de sermos efetivos - flutuando. O sucesso é um caminho e descoberta pessoais no qual o indivíduo ganha uma maior consciência do seu mundo interno, me-Ihorando, por isso, as suas relações interpessoais. Antes do sucesso existe um bloco maciço de ferro que ao longo de um caminho dificultoso - penoso até - pautado pelo infortúnio e desaire se converte em ferro líquido, incandescente, capaz de animar com movimento ascendente um percurso de vida estimulante e proveitoso. Ser-se bem-sucedido é ser-se matéria transformada cujo comprimento, altura, largura e profundidade conhece a beleza da complexidade da natureza humana: existir, cair; para depois se levantar. O sucesso são as maçãs amarelas.

Recentemente fui diagnosticado com uma doença mental; ainda não tenho diagnóstico embora a médica avance para a doença bipolar ou esquizofrênica. Durante o processo, fui internado três vezes em clínicas psiquiátricas. Tentei suicidar-me duas vezes. Hoje estou equilibrado e com uma enorme vontade de viver. Houve um processo de transformação – mais uma vez! O que me permite (e vai continuar a permitir) a ser bem-sucedido no meu trabalho, nas minhas relações e na minha vida em geral é este respeito que desenvolvi perante a falha, perante o momento em que não ganhamos. Com efeito, aceito-me a mim mesmo, reconheço as minhas fraquezas, reorganizo-me e continuo a maratona. Transformo-me. Faço o meu doce ancestral com as ferramentas e ingredientes que num dado momento me são facultados.

E você? O que vai fazer da próxima vez que olhar da sua janela e vir as suas maçãs amarelas?

CAME CHACER #7



transformar

A CULTURA
ORGANIZACIONAL

De que forma é possível transformar a cultura de uma Organização?

Quando falamos em cultura Organizacional, abre-se um leque de novos subtemas a explorar e a desenvolver. Desde a *employee experience*, à comunicação interna, passando pelo recrutamento e retenção de colaboradores com determinados perfis comportamentais... A verdade é que existem as mais variadas estratégias e técnicas que permitem mudar a cultura no seio de uma Organização.

Por que razão devemos mudar a cultura Organizacional? Qual a altura mais indicada para iniciar este processo? Quais as estratégias e técnicas mais eficazes? Qual o impacto que esta mudança irá causar na Organização?

A sétima edição da GAME CHANGER irá abordar a transformação da cultura nas Organizações, através da partilha de casos reais e de opiniões por parte de profissionais de Organizações em Portugal, que operam nos mais variados setores de atividade.





Consulte as edições anteriores e passe a receber a GAME CHANGER gratuitamente

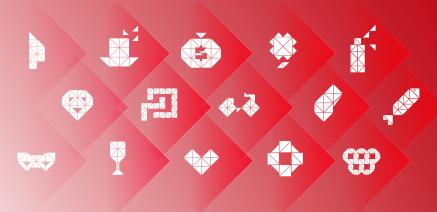
www.galileu.pt/gamechanger

Se tiver interesse em participar na próxima edição da GAME CHANGER, através de colaboração editorial ou de presença comercial, contacte-nos

gamechanger@galileu.pt

21 361 22 30





Reforce os laços da sua organização e surpreenda os seus colaboradores.

Dê um boost de motivaçãoà sua equipa com uma experiência que estimule o relacionamento entre os colegas, fazendo-os sentir uma verdadeira equipa, parte de um todo, onde todos lutam pelo mesmo, empenhadosno sucesso da marca! Conheça as experiências corporate da GALILEU

www.galileu.pt/teamworksets

Junte a sua equipa numa experiência impactante em prol de uma organização mais unida e vencedora.

