

# Às vezes o problema está na solução

por Paulo Sérgio Buhner em [qualidadebrasil.com.br](http://qualidadebrasil.com.br)

Solução, solução, solução... este é o pedido mais freqüente em todas as organizações. E você, tem dado soluções? E se as soluções fossem exatamente as geradoras de mais problemas, o que você faria?

Paradoxalmente, a formulação de soluções pode gerar a maior dor de cabeça e geradora de problemas nas empresas. Mas como pode a solução gerar problemas? Simples, permita-me explicar.

Acontece que dar soluções aos problemas existentes não é e nunca será a “melhor solução”. É fato que o objetivo primordial de uma empresa é a prevenção dos problemas, ou seja, a melhor solução é não ter que dar solução.

Agora imagine que não se preveniu dos problemas e eles apareceram, logo, você precisa de solução. Oferecer solução aos problemas é algo tão fácil, mas tão fácil, que todos querem dar conselhos, sugestões, recomendações, ideias, entretanto, às vezes, as soluções prescritas são o maior problema.

Pense numa empresa que serve refeições rápidas e com “Buffet” livre, porém, notam que o desperdício de comida está altíssimo, aumentando assim os custos. Mesmo com ótimas vendas a empresa nota que o lucro está indo para a lata do lixo!



Com isso, o dono pede que alguma solução seja dada para reduzir o desperdício ou até mesmo eliminá-lo, sugerindo aumento significativo de salário para quem conseguir solucionar o problema.

Na manhã seguinte, o supervisor traz a solução: “devemos preparar a carne, que é o produto com maior desperdício, na hora em que o cliente terminar de compor seu prato, assim não teremos desperdício”.

Todos, inclusive o dono, aplaudiram o supervisor. Nos meses seguintes, o desperdício de fato diminuiu drasticamente, pois como a carne não era preparada antes, sobrava só o que o cliente deixava no prato, mas, já havia pagado.

Todavia, percebem que as vendas reduziram bem mais que o desperdício. Por quê? Não foi uma solução magnífica? A perda não foi reduzida como se queria? Sim, tudo isso aconteceu.

Agora, num ambiente onde o diferencial era a agilidade ao servir refeições, imagine o que aconteceu com a solução dada pelo supervisor? Filas e mais filas para aguardar a carne ficar pronta, atrasando todo o processo. Logo, o fluxo de clientes que havia no restaurante reduziu em mais de 50% (caso real).

Exemplos como o descrito existem aos montes.

Daria para escrever um livro sobre “soluções que geraram grandes problemas”, como médicos que prescrevem medicamentos para dor de cabeça, a qual realmente para, porém, o medicamento ataca o estômago do paciente, ou do pedreiro que para solucionar o problema de uma goteira bem em cima do sofá da cliente, tira a telha quebrada, deixa a casa descoberta, vai comprar uma telha nova, enquanto cai um temporal e estraga não só o sofá, mas, o carpe da sala também.

Não basta criar soluções, elas precisam ser as melhores, aquelas que terão o menor impacto negativo ou, é claro, preferencialmente aquelas que gerem resultados positivos.

Portanto, cuidado com as soluções que oferece. Ela pode se tornar o maior problema!