

Mutantes

por Gart Capote, em RevistaBPMBrasil.com



Permita-me trazer um exemplo real desta mutação “pseudo-intelecto-conceitual” que nos acomete de segunda a sexta e imediatamente após passar pela catraca instalada na recepção das organizações.

Em 2011, estava palestrando em um grande evento sobre BPM aqui no Brasil e, durante a fase de perguntas da plateia, um participante me perguntou se o Gerenciamento de Processos de Negócio, ou BPM, teria algo a acrescentar em termos de melhoria para sua organização, já que a mesma, um importante órgão público nacional, possui uma área interna que cuida da excelência de seus processos e que, inclusive, já possui diversas “certificações” de qualidade e excelência pública. Confesso que, ao ouvir o nome do órgão público – famoso por sua incapacidade estratégica-operacional e notória precariedade de resultados – na visão de seus profissionais e gestores – esta mesma organização havia galgado níveis de EXCELÊNCIA e QUALIDADE, precisei respirar fundo e contar até dez... Recuperado do choque, não respondi a sua pergunta, mas devolvi outras que nos ajudariam no diagnóstico. Educadamente, falei ao colega da plateia:

- Quem disse que vocês são excelentes?
- Você deixaria seu filho a mercê desse serviço público?
- Desculpe, mas eu – enquanto cidadão brasileiro – nunca fui consultado para saber se acho vocês excelentes!

Certo silêncio aconteceu. Era de se esperar, mas eu continuei e expliquei o que vou descrever aqui. Em nenhum momento, quis brigar, ofender ou deixar o colega constrangido. Mas vocês sabem que, de vez em quando, é preciso sacudir e chocar um pouco para conseguir tirar a pessoa do mundo imaginário – formado e abastecido diariamente por rotinas corporativas. Quando o questionei, não estava colocando em xeque a certificação A, B ou C, muito menos a capacidade do profissional e a sua ótima intenção. Mas estava, sim, tentando trazê-lo para a nossa realidade.

A realidade do Cliente

Veja. A organização trabalhou tanto para conseguir a tal certificação de “Excelência”, que se esqueceu de perguntar se NÓS também achamos o serviço excelente.

Ora bolas, se você presta um serviço – qualquer tipo de serviço – você precisa saber se o seu Cliente acha excelente, e não se o auditor-certificador corporativo acha que está excelente.

Não é mais possível aceitar esse tipo de coisa. Está na hora de dizer e mostrar que nós – Clientes – não concordamos com os índices que nos são jogados goela abaixo.

Existe um livro de Charles Bukowski que tem o título perfeito para essa anomalia: “Fabulário Geral do Delírio Cotidiano”.

Vamos ser sinceros. Não conheço uma só pessoa capaz de dizer:

- Eu confio plenamente, e acho excelentes, os serviços públicos brasileiros. Inclusive, já estou pensando em cancelar o plano de saúde da família, andar apenas de transporte público e colocar as crianças na escola pública. Afinal de contas, os órgãos seguem as normas internas e alcançaram a certificação de “Excelência Nível 10 Master Plus Advanced.”

Isso não existe.

Não hoje.

Não aqui, no Brasil de 2012.

Para não parecer que tenho implicância com os nossos serviços públicos, o que realmente não é verdade, vamos entender e analisar uma situação bastante corriqueira para o cidadão comum, a tão temida “Ligação para a Central de Atendimento”...

Chego a ter calafrios só de pensar nisso.