



PALAVRA DO CONSULTOR **NEW VALUE – NOVO VALOR**

NV CONSULTORIA E TREINAMENTOS EM SISTEMAS DA QUALIDADE

Ano 2005 – Edição 2

Santo André, maio/2005.

Agregando valor à sua empresa!

O LADO HUMANO DA QUALIDADE

Ao longo desses últimos 15 anos, venho observando um cenário bastante curioso, mas de vital importância para os que buscam a qualidade em suas organizações – empresários, diretores, gerentes.

A necessidade em investimentos tecnológicos e a constante preocupação com a satisfação dos clientes parecem ganhar, cada vez mais, força nas empresas. É quase impossível imaginar uma agência de viagem que não tenha, atualmente, sistemas e equipamentos de tecnologia avançada; serviços voltados para a comodidade dos clientes, tais como: relatórios sofisticados, atendimento nos aeroportos e outros serviços que ultrapassam a fronteira da simples emissão de documentos de viagem.

Porém, a reflexão que proponho é focada nas pessoas ou colaboradores da organização, que, no momento, são cobradas em se tornarem consultores, como abordamos em nosso artigo anterior.

Historicamente as pessoas foram rotuladas nas organizações como recursos humanos, o que nos faz entender, neste contexto, que o homem, a rigor, estaria sendo definido como apenas mais um dos recursos necessários ao desenvolvimento organizacional. Esta herança, por vezes ainda percebida ao pé da letra, faz com que alguns dirigentes não valorizem e, conseqüentemente, não venham a obter os melhores resultados de seus colaboradores. Os quais, sem dúvida nenhuma, são o principal recurso de qualquer empresa, mas que nem sempre conseguem acompanhar a evolução dos fundamentos da qualidade, muitas vezes por absoluta falta de visão de seus dirigentes. Sendo assim, “o lado humano da qualidade” passa a ser o único caminho para aqueles que vêem a qualidade como fator de sobrevivência de qualquer organização.

Então, pergunto a você:

1. Qual o critério para capacitação do pessoal contratado na sua organização?
2. Será que os sistemas a serem utilizados atendem a necessidade do serviço a ser desenvolvido e são de domínio do novo colaborador ou de todos os colaboradores?
3. Os procedimentos de trabalho estão definidos com clareza suficiente, a fim de garantir o padrão na execução das atividades?

4. Qual o critério utilizado para motivação da equipe de trabalho?
5. As pessoas possuem um canal interno de comunicação, verdadeiro e transparente, onde possam de fato se sentir valorizadas como pessoas e não somente cobradas por resultados, como a pesquisa de clima e a avaliação de desempenho?
6. Será que os critérios de atendimento as necessidades humanas, como política salarial, treinamento, socialização no ambiente de trabalho e reconhecimento são tão efetivos quanto os critérios de punição?

As perguntas podem ser muitas...

Normalmente, o que se vê são pessoas contratadas com base em sua experiência anterior e que, um dia após sua contratação, logo estão atendendo clientes. Acredito que, apesar da atividade fim ser a mesma, no mínimo essas pessoas deveriam ser integradas na missão, nos valores, nas metas e na estrutura organizacional da empresa.

Não estamos propondo que os dirigentes da organização esqueçam os recursos físicos, tecnológicos, clientes e que ajam voltados apenas para as pessoas, logicamente que não. Mas, sem dúvida, não investir nos colaboradores e acreditar que os mesmos vão se dedicar 12 horas por dia para a empresa, apenas pelo comprometimento e profissionalismo é, com certeza, uma grande utopia. A organização que não formar sua equipe dificilmente permanecerá na competitividade rumo ao crescimento e na fidelização de seus clientes.

Percebemos, nos resultados obtidos em nossas pesquisas, que as pessoas, ou se preferirem os recursos humanos, das organizações, independente da função que ocupam, estão cada vez mais carentes de atenção e reconhecimento, atenção, muitas vezes, que nada custam, mas que interferem diretamente no resultado e desempenho da equipe de trabalho.

Como dizia o saudoso comandante Rolim, em um de seus artigos "*devemos ser multiplicadores de exemplo e devolver a sociedade o muito que ela investe em cada um de nós*". Pense nisso e procure valorizar, cada vez mais, aquele que, se não for o principal, é no mínimo o essencial recurso da sua organização.

João Carlos de Noronha.

IMPORTANTE:

A "Palavra do Consultor" é um informativo que a NV Consultoria está desenvolvendo, visando contribuir com informações de valor aos diretores, das organizações clientes, com o objetivo de ampliar seus conhecimentos sobre administração e mercado relacionados com a qualidade dos serviços; cada empresa cliente pode usufruir destas informações da maneira que lhe convier, preservando a identificação e autoria do consultor Noronha.

FALE CONOSCO: nvconsultsq@aol.com