

## A Qualidade da Gestão & O Jeitinho Brasileiro

**“O jeitinho brasileiro é tudo de bom, mas nas empresas anda de mãos dadas com a corrupção”**



Oceano Zacharias

**T**emos orgulho de muitas coisas do nosso país. Orgulhamo-nos das nossas praias com clima tropical, das nossas danças e músicas, da beleza da mulher brasileira, do nosso futebol (mesmo que com os últimos tropeços), e muito nos orgulha e envaidece o tal do jeitinho brasileiro.

O jeitinho brasileiro é tudo de bom nos momentos que necessitam de soluções criativas, de definições alternativas e de “gambiarras” emergenciais. Esta ginga intelectual é a fonte de um tipo de criatividade que poucos povos têm, e este privilégio nós o temos— e disto nos ufanamos. Este é o bonito lado da moeda, mas esta moeda tem o outro lado — não tão belo: aplicado intensamente dentro das organizações, o jeitinho brasileiro contamina maleficamente a empresa toda.

O “jeitinho” faz-se presente em todos os níveis da organização, sem exceção. Diretores mandando “dar um jeitinho” no próprio sistema da qualidade, e depois não entendem porque seus funcionários não cumprem os procedimentos. Gerentes “dando um jeitinho” nas horas-extras da equipe e depois ficam inconformados porque sua respeitabilidade ficou abalada. Funcionários ansiosos em se comunicar com amigos “dão um jeitinho” de twitar ou ficar no mensager durante o expediente e depois se entristecem por não serem promovidos. E a lista vai ao infinito de casos reais onde a resposta padrão é “depois a gente dá um jeitinho”. Como este jeitinho é a mão da corrupção, a empresa se chafurda na corrupção invisível do jeitinho sem disto se aperceber — e as perdas são incalculáveis.

O jeitinho aportou em nossas vidas no final do Séc. XVIII e início do XIX e alastrou-se gradativamente por alguns setores públicos. Coroou-se definitivamente nesta última década com a relação incestuosa entre políticos e eleitores, quando estes votam em candidatos que eleitos “darão um jeitinho” em alguns

favorecimentos pessoais e, pior, fisiológicos. Pronto: o jeitinho deu à luz à corrupção, invertendo a hierarquia porque agora o individual se privilegia do que é público. Este acultramento do jeitinho faz com que ele não seja percebido com clareza, da mesma forma que no chiqueiro nenhum dos porcos olha para o outro estranhando sua sujeira.

Se a dificuldade da eliminação desta praga da nossa cultura social e da política é imensa, nas empresas é plenamente possível e exequível — e relativamente fácil. O primeiro passo é o mais difícil de todos: o Número 1 da organização decidir que quer, realmente quer, que sua empresa rume por caminhos avessos aos jeitinhos e à corrupção; este é o passo fundamental e decisivo. Esta decisão desdobra-se na elaboração das novas políticas internas da organização e algumas normas e procedimentos que darão consistência e convergência para o objetivo desejado. A terceira etapa consiste na elaboração das definições, metas e indicadores de cada gerência alinhados às políticas e objetivos já definidos. A disciplina e o respeito serão os agentes capilares na interiorização deste processo, e também os catalisadores na separação natural dos que se sentem confortáveis num ambiente saudável daqueles que necessitam do gás ácido do jeitinho e da corrupção para viver.

As empresas que optaram por esta reestruturação passaram a ter um ambiente de trabalho respeitoso e digno, com clareza e transparência de atitudes e decisões — base para a sustentabilidade de uma organização. É apenas uma questão de escolha.

**Oceano Zacharias** é consultor em Gestão Empresarial – qualidade, planejamento, custos e produtividade. Diretor da Quality\* – [www.Quality.Eng.Br](http://www.Quality.Eng.Br)