

A Qualidade do Profissional

A verdadeira Qualidade não é para o Cliente

A ciclicidade da vida é interessante! Quando pensamos ter avançado muito em algum tema, às vezes nos deparamos lá na frente com algo que existiu no passado. Veja o caso do profissionalismo e da qualidade do trabalho produzido.

O século passado foi, desde seu início, marcado por uma profunda dedicação aos ganhos de produção e de produtividade, buscando assim atender à forte demanda. Produzia-se o máximo possível, com máquinas a plena carga. As palavras de ordem eram produtividade e eficiência – custe o que custar, porque o mercado pagava. Enquanto isto com o passar dos anos a tecnologia evolui exponencialmente e, assim, antes que o Séc. XX terminasse a oferta havia ficado acima da demanda.

Oferta acima da demanda significava uma nova abordagem comercial e mercadológica, que nenhum dos profissionais dos anos '80 e '90 sabia como lidar. Era um novo e assustador paradigma. A empresa que atendia aos fregueses agora tinha que lidar com clientes – e cliente é muito mais exigente que freguês! Deu-se, assim, início a uma nova era denominada Qualidade. E para adaptar-se a esta nova situação as empresas tiveram que inovar nos controles e nos ensinamentos aos funcionários. Nascia com o Foco no Cliente o Controle de Qualidade, o TQC, as Ferramentas da Qualidade, o Inspetor da Qualidade, a ISO 9000, etc., tudo isto para poder atender a um novo desenho mercadológico: a construção da qualidade para atender o cliente. O bom profissional era aquele com plena consciência de que trabalhava para que a qualidade fosse percebida e detectada pelo cliente – afinal, dizia-se que “quem sabia se algo tinha ou não qualidade era o cliente”.

Claro que tudo isto continua verdadeiro, porém hoje já não basta – é condição necessária, mas não é suficiente. Hoje um profissional é bom se enxergar a qualidade em padrões mais rígidos do que o cliente! Este é o cerne da questão. O bom profissional faz seu trabalho corretamente não porque o Inspetor da Qualidade irá verificar, e nem porque o cliente pede para “caprichar” – ele faz muito bem feito porque é isto que lhe propicia o prazer que só os bons profissionais têm quando observam seu trabalho concluído e se orgulham do que fizeram. Estamos aqui tratando de todas as



Oceano Zacharias

profissões, sem exceção, e de qualquer cargo hierárquico – também sem exceção. O bom profissional não é mais aquele que faz tão bem quanto lhe pedem, mas o que faz muito melhor do que teriam lhe pedido – este é Profissional, com P maiúsculo. O cliente poderá nunca ver a uniformidade da solda que fica escondida, a madame não perceberá os pontos do forro do vestido, o paciente nunca verá a sutura no interior do seu abdômen, ninguém verá as emendas da fiação elétrica embutida no conduíte, não importa, cada um destes profissionais que em sua atividade sabe que fez com extremo zelo e elevado padrão de qualidade, sem que necessário fosse lhes pedir que assim fizessem. Eles não trabalham para a qualidade percebida pelo cliente, e sim para se orgulharem da qualidade do que fazem.

Na contramão deste caminho ainda encontramos, em alguns países e principalmente aqui, entidades e organizações que instigam o trabalhador a oferecer serviços de menor qualidade porque “ganha pouco”, leiloando o orgulho de fazer bem feito; provam com isto a desinteligência e o desserviço que oferecem ao próprio trabalhador que agindo assim não será reconhecido pelo seu virtuosismo, perde a sociedade que terá produtos mais caros porque a empresa tem que contratar o Inspetor para verificar a qualidade do serviço executado, quando o próprio executante poderia fazê-lo.

Mas, voltemos aos Profissionais com P maiúsculo. Estamos muito à frente do conceito de bom profissional do século passado e, portanto, evoluímos muito. É verdade. Mas é verdade também que este conceito de profissionalismo já existiu, e faz muito tempo. Na Idade Média e até bem antes dela, muitas profissões eram exercidas com tamanho zelo que o profissional era reconhecido na sua região como artesão e mestre. O aprendiz treinava anos a fio até provar sua competência. Ainda encontramos em alguns felizardos países profissionais que têm extremo orgulho do que fazem, porque sabem que executam com extrema qualidade, acima do que o cliente solicita ou saberia solicitar. Afinal, o Profissional com P maiúsculo sabe da qualidade do que faz mais do que seu cliente.

Oceano Zacharias é consultor em Gestão Empresarial – qualidade, planejamento, custos e produtividade. Diretor da Quality* – www.Quality.Eng.Br