

12 – O Faxineiro e o Justificador Eficaz

Luiz Otavio Nascimento

Com saudade de Steve Jobs, reli a edição da segunda quinzena de maio de 2011 da Fortune. A revista trouxe um excelente artigo sobre a Apple e seu legendário fundador, e o modo como são conduzidos seus negócios que apresentam níveis de crescimento jamais vistos numa companhia do seu porte. Na reportagem feita antes de sua morte, é citada a preocupação de Jobs em preparar a empresa para a sua eventual saída de cena. Em seu trabalho com o grupo dos Top 100 Executivos, a clara determinação de responsabilidades faz com que cada tarefa ou projeto, desde a realização de uma reunião rotineira até o lançamento de um produto revolucionário como o iPad, tenha o seu DRI - Directly Responsible Individual (Indivíduo Diretamente Responsável).

Junto ao citado grupo de executivos, Jobs teve várias oportunidades de fazer coaching e dar seu exemplo pessoal. Dentre as lições utilizadas por ele, tem a história da diferença entre um faxineiro e um Vice-Presidente. Uma vez Jobs, ao chegar de manhã cedo ao seu escritório, o encontrou sujo e ao perguntar ao faxineiro a razão dele não ter realizado o trabalho, o faxineiro lhe explicou que a chave da porta do escritório havia sido trocada e a pessoa responsável pela troca não lhe deu a respectiva cópia e, assim, ele não teve como entrar e limpar a sala de Jobs.

Como a explicação vinha de alguém muito simples que ganhava a vida limpando salas, Jobs aceitou as razões do faxineiro e passou a usar este caso como exemplo para os Vice-Presidentes da Apple. Tal como o faxineiro, todos os VP's têm tarefas que lhes foram atribuídas com base nas competências que, supostamente, cada um deveria ter. Além disso, todos são profissionais experientes. Logo, explicações para o não cumprimento de uma ação e/ou plano deveriam ficar para faxineiros e jamais deveriam fazer parte do vocabulário de um Vice-Presidente de uma boa empresa.

Caso eles se defrontassem com igual situação, o esperado é que eles utilizassem seus cérebros e movessem o céu e a terra para encontrar um meio de “abrir a porta do escritório e promover a limpeza”.

A lição dada por Steve Jobs a cada ano para os novos executivos da Apple deveria fazer parte das boas vindas aos trainees que milhares de empresas contratam em todo mundo. Todos deveriam entender que são contratados para entregar resultados e não explicações, pois os acionistas estão cansados de ouvir justificativas pelo não cumprimento dos objetivos. Afinal, não existe empresa que tenha o cargo de Justificador!

Em geral, o justificador é um amador (ele não merece e não deve ser chamado de profissional) muito bem conectado ao que se passa no mercado e ao seu redor, pois precisa constantemente coletar informações, dados, teorias, etc., que possa utilizar para explicar o seu insucesso. Ele usa os erros dos outros, o governo, as condições meteorológicas, enfim, tudo que estiver ao seu alcance para construir uma lógica que dê amparo à sua ineficácia. Mas, ele se esquece que o tempo perdido nesse processo poderia ter sido utilizado para melhor planejar sua tarefa para não contar com a sorte. Para cada item da sua justificativa ele poderia ter feito abstração, elaborado e implementado uma ação corretiva, em busca perseverante do resultado prometido.

A classe dos justificadores não percebe, por exemplo, que mercado é uma média aritmética e, portanto, para cada empresa abaixo dessa média existe outra acima dela. Então, por que eles não usam suas inteligências para encontrar maneiras de sempre colocar suas empresas bem acima de tais médias? É para isso que são pagos!

Se todos concordam com o pensamento aqui exposto, por que continua a haver justificadores? Provavelmente por se tratar de uma classe que se reproduz sob a sombra de Presidentes complacentes que, com o passar do tempo sofrem metamorfose e se transformam em justificadores, e alegam aos Conselhos de Administração que não podem demitir, pois a contratação de outro é difícil e demorada.

Dessa maneira, eles mutuamente se protegem e se eternizam, e somente sairão quando a empresa quebrar.

Antes disso, porém, muita fatia de mercado será perdida. Faturamento não acontecerá. Margens serão erodidas. Planos de contenção de despesas serão implementados. E, pasmem vocês, simples faxineiros perderão seus postos de trabalho.

Como erva daninha, a classe de justificadores é eficaz e se espalha em todos os segmentos de mercado e, principalmente, no governo e na política. Tudo está à vista de todo mundo, mas ninguém faz nada. Um exemplo disso é a quebra sucessiva de recordes de venda de novos veículos em todas cidades do Brasil. Mas, nenhum vereador, prefeito, secretário, governador e ministro, faz qualquer planejamento para conjugar esse enorme crescimento das frotas urbanas com obras no sistema viário, com maiores e melhores opções de transporte público. Ao invés de planejar e executar, eles se guardam e simplesmente coletam dados para construir as suas justificativas e depois arranjar um jeito de repassar a conta de tal ineficácia aos milhões de simples trabalhadores, através de impostos cada vez maiores.

Os justificadores políticos prosseguem a saga através do debate inócuo de ideologias que foram mortas no século passado, mas que permanecem insepultas em suas mentes. Ao invés de aproveitar o bom momento econômico e a intenção de inúmeras empresas estrangeiras de investir no Brasil, para – então – deslanchar um grande programa de privatização da nossa infraestrutura, o que transformaria o Brasil num imenso canteiro de obras e nos colocaria de vez entre as cinco maiores potências mundiais, eles se apegam a piciúnhas e distribuição de cargos, e mantêm o status quo.

Da forma como sempre agiram, tais justificadores políticos estão nos colocando no caminho em que o nosso país perderá novamente outra década. A esperança de soerguimento do gigante ficará adiada para nossos netos. Mas, ainda temos uma chance: a revolta, a indignação, o levante dos homens simples que merecem um futuro melhor.

Faxineiros do Brasil se unam e exclam um a um das empresas e da sociedade brasileira, todo e qualquer Justificador Eficaz.