

Qualidade pessoal x Desempenho

25-07-2009

* José Carlos Nunes Barreto

Interessante a visão de um “coach” após o sucesso de seu trabalho: aquela pessoa insegura quanto ao rumo a seguir, de tempos atrás, é hoje o principal executivo de uma multinacional. Naquele momento ele soube que a estratégia traçada por seu cliente, com a sua ajuda, se fez vitoriosa.

E qual seria esta estratégia? Elevar o seu desempenho até próximo do ideal exigido para sua qualidade pessoal (que é a satisfação das exigências e expectativas técnicas e humanas da própria pessoa e das outras), base da qualidade departamental, e da qual por fim dependeria a qualidade da empresa para manter os clientes satisfeitos, e é isso que ministro sempre, aos meus orientandos de especialização e mestrado: o ciclo virtuoso da melhoria contínua, a roda de DEMING: planejar primeiro, executar em seguida, checar, e agir por último, quer para melhorar, quer para manter a qualidade pessoal conquistada. O nosso case, por exemplo, só chegou lá porque rodou o PDCA diversas vezes, o que elevou primeiro sua performance pessoal. Os peritos em qualidade só tem, infelizmente e tradicionalmente, focado a qualidade em produtos, quer seja bens ou serviços, e esquecem que, dificilmente o mercado ficará satisfeito com o desempenho global de um departamento, uma empresa ou organização, a menos que cada um de seus componentes produza com alto nível de qualidade.

Estive esta semana numa banca de especialização do pós em gestão de pessoas que coordeno na UNIMINAS, avaliando com meus pares o orientando Ernane Oliveira, e me senti como o coach acima, ao perceber a altura que chegou meu aluno, quando discorria sobre seu trabalho ”Análise de Desempenho - Uma Visão Ética”, fundamental para a melhoria pessoal dos operadores, e início de um processo que leva qualquer empresa ao sucesso.

Dele: ”Hoje a velocidade das mudanças é assustadora, e o dinamismo empresarial constante, a fim de se sustentar neste mercado hiper-competitivo. Portanto a avaliação de desempenho, torna-se indispensável porque as empresas têm necessidade de obter e manter a competitividade, o que requer uma metodologia que avalie a contribuição das pessoas para esse resultado. A razão dela ser cada vez mais utilizada no âmbito das empresas, mostra que sem uma avaliação adequada, não há sistema integrado e eficaz de gestão empresarial.”

O homem é um ser que possui necessidades, desejos e sentimentos que precisam ser considerados e analisados, pois influenciam o comportamento e o desempenho dos funcionários da organização. É preciso compreender que o funcionário para produzir o esperado, ter uma evolução profissional e conseqüentemente melhorar seu desempenho, precisa estar satisfeito com o trabalho realizado, e com sua organização.

Concluo como ele: ”Desenvolver pessoas é uma tarefa árdua e que toma tempo. Implica em diagnosticar as competências exigidas pelos cargos e confrontá-las com as de seus ocupantes, suprimindo as lacunas existentes através do estabelecimento e acompanhamento de planos de desenvolvimento – concisos, específicos, mensuráveis, factíveis, voltados para resultados”. E dou os parabéns pelo conceito A e nota 96.

* Professor doutor

debatef@debatef.com.br