



**ATENÇÃO:** leia mais de 600 artigos sobre gestão no site [www.mubarack.com.br](http://www.mubarack.com.br) e leia mensagens diárias no Facebook – Mubarack Consulting.

## THE MUBARACK WAY – 29/10/2016

### **O PRINCIPAL ERRO DOS MEDIÓCRES É FUGIR DOS PROBLEMAS**

A única razão para uma empresa contratar um funcionário em qualquer nível é a busca por quem solucione problemas reais ou potenciais. Se alguém não consegue resolvê-los, não serve. Problemas são metas não batidas, planos de ação atrasados, estouros no orçamento e os milhares de não conformidades na rotina. Também são os imbróglis com fornecedores, clientes, governo, sindicatos, concorrentes e com os próprios acionistas.

Nascemos e vivemos cercados de problemas. Morremos por causa de um problema. Como eles drenam nosso tempo, dinheiro e energia, a única frase que precisamos ouvir é: “Eu vou resolver seu problema”. Se alguém realmente deseja ter sucesso na vida, precisa aprender a prevenir e resolver problemas. Para isto necessita aprender um método e deve gostar de ir ao encontro deles. O perfil com maior chance de ser promovido em uma boa empresa é o do solucionador de problemas. Ouve-se frequentemente elogios para determinadas pessoas como “Passe para João o problema e ele resolve”. João tem grandes chances de ser promovido e, na pior das hipóteses, ser mantido se houver uma degola geral.

A maioria das pessoas foge dos problemas, pede mais recursos, nunca pede mais problemas para resolver e não aprende um método para solucioná-los. Para cada gestor que realmente enfrenta e resolve problemas, existem trinta que fogem deles, em qualquer nível da empresa. Conheço presidentes, acionistas, diretores e gerentes que não suportam problemas. Ao comparar esta atitude fraca com o título deste artigo, é fácil entender a razão das demissões e das carreiras truncadas de vários profissionais: eles não executam de forma correta a única tarefa que justifica suas contratações. Eles não resolvem problemas. Quando qualquer um – cliente, fornecedor, membro da equipe, governo – relatar uma situação não conforme para um profissional, o problema passa a pertencer a este profissional. Logicamente ele não precisa resolvê-lo sozinho, mas deve assumir a gestão da situação.

Um exemplo muito claro: um cliente comprou um bem em uma loja e o produto está com defeito. Ligou para a loja e falou com o gerente. Recebeu a orientação para devolver o produto. Imediatamente, o gerente acionou o controle de qualidade e reportou a conversa com o cliente. Após esta fase, quase 100% dos gerentes esquece da reclamação, pois “já fez a sua parte”. Esta é a pior atitude. A ação correta é anotar a ocorrência em seu controle e checar com o time da qualidade e com o próprio cliente se a reclamação foi finalmente resolvida. Uma boa notícia para quem deseja crescer: um gerente em um milhão fecha o ciclo. A quase totalidade comporta-se de forma comum: “já fiz a minha parte, agora o abacaxi está com o pessoal da qualidade”. Esta é a maneira de ser um medíocre. A forma de ser absolutamente imprescindível e crescer é abraçar o problema, ter a consciência de que o cliente é seu e acompanhar o problema até o final. Muito trabalho? Sim, certamente. Mas é a única forma de ser um vitorioso e não representar apenas mais um medíocre.

Quem abraça as tarefas rechaçadas por outros normalmente é promovido e reconhecido de várias maneiras pela organização. Afinal de contas, prevenir e solucionar problemas é a tarefa mais importante em qualquer companhia.

Paulo Ricardo Mubarack

(51) 81 82 71 12

mubarack@terra.com.br

Facebook: Mubarack consultoria.