

Por Marcos Assi (\*)

Não sei se todos tem notado que a baixa qualidade do atendimento das empresas prestadoras de serviços e a falta de engajamento de alguns profissionais, o que proporciona sérias reflexões. Gostaria de compartilhar com vocês minhas decepções e colocar em discussão como poderíamos mudar isso.

Alguns profissionais tem uma dificuldade em interpretar alguns regras e procedimentos, e por mais simples que possa parecer, sempre fazem a mesma coisa, e errado. Onde será que estamos falhando? Será na capacitação? Será que não os preparamos para que exerçam suas atividades com segurança?

Tenho falado há tempos que as pessoas precisam conhecer melhor os processos, produtos e procedimentos para que realmente possam realizar o verdadeiro controle interno e uma gestão de compliance eficiente e eficaz, mas sem base de conhecimento como isso é possível?

Basta verificar que algumas pessoas não sabem responder perguntas, não sabem nem dar suporte aos clientes, não sabem nem vender os produtos, e quando falamos de alguns processos e serviços terceirizados, neste caso a qualidade cai tanto que assusta.

Lembre se de que o assistente do banco não faz com eficiência seu trabalho, sempre fica algo pendente ou mal concluído, serviços de telefonia, internet, tevê a cabo, atendimento bancário, entre outros, mesmo que o cliente não saiba pedir, o profissional necessita de preparo para dar suporte e possíveis soluções, mas isso acontece?

Mesmo como tanta tecnologia, nada substitui o conhecimento humano, a coisa está tão complicada, que em certos casos, muitos colaboradores não fazem ideia do que a empresa produz, e como serão eles a nossa fonte de controles internos e compliance? Difícil não acham?

Agora vem a outra parte do processo, muitos gestores também não sabem ensinar, e o grande segredo é preparar as pessoas, para realizarem suas atividades pessoais e profissionais, e segundo Beda - o venerável, "há três caminhos para o fracasso: não ensinar o que sabe, não praticar o que se ensina e não perguntar o que se ignora!"

Hoje neste mundo corporativo onde a competição está em todas as partes, onde o conhecimento necessita de maior abrangência, e alguns profissionais só sabem mandar, mas para exercer a liderança necessitam saber, fazer e ensinar e muitos se transformam quando assumem posições de gestão, e alguns profissionais acreditam que ter um cargo de chefia basta, será verdade?

Segundo Abraham Lincoln, "Quase todos os homens são capazes de suportar adversidades, mas se quiser pôr à prova o caráter de um homem, dê-lhe poder."

Portanto, alguma coisa deve ser mudada e repensada rapidamente. Sabemos da existência de bons profissionais, mas ainda estamos aquém do que o mercado e o consumidor necessitam. Acredito que devemos mudar a forma de capacitação e dos modelos de negócio, mesmo com internet, que proporciona uma enorme velocidade de informação, esta informação não melhorou os processos, ainda estamos longe disso.

É triste assumir mas ainda trabalhamos com analfabetos funcionais, que tem dificuldade de interpretação de instruções, uma dificuldade maior ainda para escrever e com isso as suas ordens são de difícil entendimento, pois para escrever bem, necessita se ler muito para incorporar vocabulário e argumentos, por isso a mão de obra e controles internos tem tantos problemas.

(\*) Marcos Assi é professor e consultor da MASSI Consultoria – Prêmio Anita Garibaldi 2014, Prêmio Top of Business 2014 e Comendador Acadêmico com a Cruz do Mérito Acadêmico da Câmara Brasileira de Cultura, professor de MBA na FIA, Saint Paul Escola de Negócios, UBS, Centro Paula Souza, USCS, Trevisan Escola de Negócios, entre outras, autor dos livros “Controles Internos e Cultura Organizacional”, “Gestão de Riscos com Controles Internos” e “Gestão de Compliance e seus desafios” pela Saint Paul Editora. [www.massiconsultoria.com.br](http://www.massiconsultoria.com.br)

**Fonte:** [LEC](#), em 10.11.2014.