

Vamos falar sobre Recorrência



Recorrência nada mais é do que ter de fazer novamente um serviço que já foi feito ou que deveria ter sido feito. Existem várias formas de recorrência. A mais comum é quando o serviço foi mal feito e precisa ser feito novamente. Ou deveria ter sido feito e o responsável simplesmente perdeu o 'timing'. Estamos aqui diante do profissional despreparado, desatento ou que não tem mais condições de continuar fazendo o que faz, porque sua cabeça está em outro lugar.

Existe a recorrência por justaposição de funções. Isso é muito comum no setor de serviços, em que duas pessoas diferentes foram acionadas para fazer a mesma coisa, muitas vezes por caminhos diversos e por chefes de áreas distintas. Seria uma redundância de funções, mas decorrente da falta de ajustes no sistema. Pode ser também que um setor esteja atuando em área de outro por não haver um limite claro entre ambos.

Temos ainda a recorrência oculta. É aquela em que sem se perceber os protocolos estão sendo revisados sem necessidade, uma vez que há insegurança de procedimentos. Não estamos falando aqui da equipe de revisão e de qualidade, mas de falta de foco determinado para cada integrante da cadeia, o que leva alguém a fazer o que o outro já fez e nem sempre eles sabem que estão fazendo a mesma coisa. Como exemplo, podemos citar o sistema de telefonia. Quem já teve de resolver algum problema com uma operadora tem ideia do desgaste que isso representa, devido a baixa resolução de seus funcionários.

O que está em jogo nessa questão? Independente do tipo de recorrência, ela representa desgaste e custo elevado. Custo que poderia ser investido em setores estratégicos para redução de gargalos. Evidentemente, a redundância estressa a estrutura e a torna lenta, servindo para potencializar os gargalos e criar uma falsa realidade, mais difícil de ser enfrentada. Porque ela gera novas ramificações de problemas surreais.

Se a recorrência não for enfrentada, tende a se repetir e continuará drenando recursos valiosos. As falhas tendem a aumentar, com o risco de chegarmos ao velho ditado: "Cachorro com muito dono morre de fome". Ou seja, há várias pessoas para fazer a mesma coisa e a coisa acaba não sendo feita.

Trata-se de um erro mortal, principalmente em um período de crise em que a produtividade precisa ser vista e garantida com carinho e rigor. Se a redundância continua, significa que sequer foi percebida ou está sendo ignorada. Com isso, ninguém tem aprendido nada com ela.

Vivemos em um mundo empresarial com inúmeras recorrências e muitos não se atentam que em cada situação deveria haver um aprendizado. Caso não se aprenda com os erros detectados, a mesma situação acontecerá novamente. Qual é a saída? Um trabalho contínuo de conscientização apresentando as consequências.



Alessandro Natal é Diretor da UNIC Gestão e Negócios Empresariais - Empresa especializada em Gestão Empresarial e Desenvolvimento de Profissionais e Lideranças.

Formado em Administração de Empresas – Habilitação em Sistemas de Informação.

Palestrante em cursos, treinamentos e eventos para preparação de profissionais para o mercado atual.

Auditor Líder de Sistema de Gestão da Qualidade certificado pelo RABQSA.

Colunista do Carreira & Sucesso da Catho nos assuntos de Gestão Empresarial e Liderança e na Revista Atitude Empreendedora.

Contato: alessandro@unicgestaoenegocios.com.br