

OPINIÃO

**LUIS TODO BOM**

Professor Associado Convidado do ISCTE

O “day after”

A preparação e gestão de qualquer projecto apresenta um conjunto de características essenciais, de que se destacam: envolvem vários recursos – humanos, tecnológicos e financeiros; lidam com o futuro (que é sempre desconhecido); envolvem um risco (que por vezes é difícil de quantificar); e apresentam uma expectativa de resultado positivo que justifica o investimento – físico, emocional e financeiro, realizado.

Quando os resultados do projecto ocorrem num único dia, como é o caso de um grande evento de base empresarial, independentemente do período anterior de preparação, o sucesso ou insucesso do mesmo é imediatamente conhecido e avaliado.

O “day after” é, nestes casos, o dia de avaliação, da compreensão e das explicações sobre o sucesso ou insucesso do projecto.

Numa organização empresarial estas actividades são essenciais.

Se o “mercado político” fosse tão implacável como o “mercado empresarial” tudo seria muito diferente.

A análise efectuada inclui: o comportamento dos consumidores; as propostas de valor apresentadas pela empresa e o seu diagnóstico sobre os pontos fortes e pontos fracos em relação à concorrência; a eficiência e eficácia com que o serviço foi prestado e o respectivo nível de satisfação dos clientes; o acompanhamento e controle dos fornecedores, sobretudo nas áreas mais sensíveis que afectam a qualidade dos serviços prestados; o comportamento das variáveis de enquadramento da actividade, em particular a sua relação com as entidades públicas; as margens operacionais obtidas e a sua adequação na rentabilização dos activos colocados na prestação de serviços.

Esta análise constitui o início do processo de aprendizagem da organiza-

ção, com os sucessos e, sobretudo, com os erros.

Encontrar as explicações para o que correu mal, identificar as variáveis a corrigir, estabelecer as correlações entre as previsões e os resultados é um processo essencial para a construção do passo seguinte – as medidas correctivas para o futuro.

Estas medidas devem ser estabelecidas através de modelos e programas estratégicos e operacionais, devidamente detalhados e quantificados contendo acções específicas e os respectivos responsáveis.

No dia em que escrevo este artigo não sei quais foram os resultados das eleições de ontem, que vão determinar as acções futuras das organizações político-partidárias.

Seria, uma inovação a aplaudir se neste “day after” as diferentes organizações partidárias utilizassem mecanismos de avaliação, compreensão e correcção, do tipo das que se descreveram anteriormente.

Mas receio que, à semelhança do que ocorreu em eleições anteriores, venhamos a assistir a um exercício totalmente diferente.

Que incluirá vitórias morais, derrotas atribuídas às variáveis de enquadramento (nunca por acção da própria organização!), quasi-vitórias (faltou-nos um deputado!), pequenos arrependimentos (se nós soubéssemos!)...

Mas, o que é mais grave, não envolverá um processo de aprendizagem para o futuro, com as estruturas directivas de organização a reunirem, para uma avaliação aprofundada do que aconteceu e para a preparação de um novo programa correctivo para o futuro.

Se o “mercado político” fosse tão implacável como o “mercado empresarial” tudo seria muito diferente. ■

Com um abraço, amigo,
Luis T. B. Bom