

Satisfação do consumidor

17 MAR 1950

No meu ramo de negócios, as pessoas se mantêm em atividade dando ouvidos ao consumidor. Há muito tempo aprendi que a única pessoa capaz de me dizer se estou fazendo um trabalho de boa qualidade é o consumidor.

Semanas atrás, a Allstate Insurance Company e a American Association of School Administrators divulgaram uma pesquisa comparando como os administradores escolares e os executivos empresariais vêem nossas escolas. Os resultados foram, no mínimo, espantosos.

Alguém está fora de sintonia.

Segundo a pesquisa, 91% dos administradores acreditam que as escolas estejam fazendo um trabalho "excelente", "muito bom" ou, pelo menos, "bom". Mas somente 23% dos executivos empresariais concordam com esse julgamento. Os demais 77% disseram que o trabalho desenvolvido pelas escolas tem sido "razoável" ou "ruim".

O mesmo tipo de diferença de opinião surgiu quando se perguntou aos dois grupos se as escolas estão piorando ou melhorando. Entre os administradores escolares, 74% disseram que a qualidade de educação é melhor do que era há dez anos; mas 64% dos executivos disseram que o nível é pior atualmente.

Houve também discordância quanto ao futuro: 75% dos educadores acreditam que as escolas americanas irão melhorar de nível num futuro próximo, ao passo que apenas 43% dos empresários compartilham deste otimismo.

Obviamente, os dois grupos estão situados em curvas diferentes de opinião. No entanto, trata-se de algo mais do que simples diferenças de opinião, principalmente considerando-se a defas-

gem dos números. Isso significa que as pessoas que administram nossas escolas estão completamente fora de Tamprópria realidade.

Os executivos empresariais são importantes clientes das escolas. Obviamente, nós não somos tão importantes quanto os próprios jovens ou os pais deles, mas mesmo assim somos clientes e consumidores importantes. Isto se deve ao fato de contratarmos os produtos dessas escolas. E, com frequência demais, após contratá-los, somos obrigados a gastar muito tempo e dinheiro ensinando-lhes coisas que eles deveriam ter aprendido nas escolas.

É possível que este seja o único país do mundo onde alguém é capaz de terminar o curso secundário, recebendo um diploma por ele, sem ser capaz de ler sequer um jornal. O governo americano acaba de fazer testes com rapazes de 17 anos de idade e constatar que 42% são incapazes de ler um artigo como este. Isto não acontece no Japão. Tampouco na Europa. E este é um dos principais motivos por que encontramos tantas dificuldades em nos mantermos equilibrados a eles. A competitividade de um país começa na sala de aula. Se os nossos administradores escolares acreditam estar

produzindo jovens capazes de competir, e se os homens e mulheres que os contratam discordam, isso significa que estamos diante de um problema fundamental.

Trata-se de um problema de satisfação dos consumidores. Quando um consumidor me diz que seu carro é maravilhoso, chamo os engenheiros e o pessoal encarregado da manufatura e lhes digo: "Não mudem um único detalhe sequer". Mas, se o consumidor me diz que o carro é uma porcaria, obrigo meus funcionários a fazerem muitas horas extras para descobrirem os motivos e eliminá-los.

E assim que os administradores escolares finalmente compreenderem — ou admitirem — que existe um problema, talvez a adoção de "horas extras" possa ser a solução.

Nossos jovens freqüentam a escola 180 dias por ano, o que equivale à metade do ano. No Japão, os jovens vão à escola 240 dias por ano. Isso significa que os jovens japoneses conseguem o equivalente a quatro anos de college nos mesmos 12 anos que são necessários para que os nossos jovens terminem o curso secundário.

Aliás, quais são os motivos que justificam apenas 180 dias de aulas por ano? O mundo se modificou muito — os jovens norte-americanos não precisam mais de três meses de férias para ararem as terras, plantarem, colherem. Nossa sociedade há muito deixou de ser agrícola.

Um ano escolar mais longo significaria mais tempo para ensinar, aprender, para ajudas especiais quando necessário e para uma melhor avaliação dos produtos resultantes. Poderia até haver mais tempo para que os diretores das escolas conversassem com os empregadores, o que lhes permitiria ter uma idéia melhor sobre se estão ou não conseguindo realizar o trabalho que deles se espera.

Os professores se queixam dos salários e do status. Um passo na direção correta seria transformá-los em profissionais de tempo integral. O magistério deveria ocupar uma posição de destaque na nossa lista de profissões, mas certamente isso não ocorrerá enquanto estes empregos continuarem sendo de meio período.

As escolas são os maiores investimentos financeiros feitos por qualquer comunidade. Por que motivo elas deveriam funcionar apenas durante metade do tempo? Se eu pudesse minhas fábricas funcionamento durante apenas metade do tempo possível, já teria falido.

Um ano escolar mais longo é apenas uma das respostas possíveis. Um preparo melhor dos professores, maior envolvimento dos pais, padrões mais rígidos de currículo, escolas livres de drogas e de criminosos são coisas também muito importantes.

E mais: as escolas precisam manter-se em contato com seus clientes.

Lee Iacocca, presidente do conselho da Chrysler Corporation, escreveu este artigo para o Los Angeles Times.

