Viva a Competência!
Tadeu Alvarenga

O que separa as Empresas Líderes em seus Segmentos e as Empresas que meramente lutam para sobreviver? Uma coisa só: Competência. A Boa notícia é que Competência não é algo diáfano, estrambótico ou abstruso, mas sim algo que pode ser Mapeado, Selecionado, Desenvolvido e Conquistado. A Moderna Gestão por Competências, que representa um Modelo Integrado de Desenvolvimento dos Talentos da Organização, tem sido alardeada em nosso país como a forma mais eficiente de preparar as nossas Empresas para os Desafios do Mundo globalizado – e de fato o é. Pense nisto: em um Mundo Informatizado e "Internetizado", onde enormes quantidades de dados estão disponíveis a partir do clique de um mouse, o diferencial não é mais a simples posse de Informação. O diferencial hoje é a capacidade de transformar esta Informação em Conhecimento – ou seja, Competência.

Se refletirmos um pouco, veremos que o conceito de Competência não só chegou para ficar como já está "por aí" há muito mais tempo do que geralmente se acredita. Por exemplo, lembra daquela história de que "em uma época que a qualidade e o preço são praticamente iguais, o que conta mesmo é o Atendimento ao Cliente."? Você já ouviu isto? Eu sei que eu já! E o interessante é que este conceito representa uma grande Verdade: a Excelência no Atendimento ao Cliente é algo que conta – e muito – no processo de se agregar Valor a uma Marca ou Organização. Só que a Excelência no Atendimento ao Cliente não é algo que surge da noite para o dia, nem aparece do nada, como mágica.

O Atendimento ao Cliente é feito por Pessoas e estas Pessoas, para desempenharem esta função da Melhor forma possível, precisam possuir certas qualidades como: atenção, cortesia, bom-humor, simpatia, interesse no outro, afabilidade, etc. Em outras palavras, Competência.

O conceito de Competência na Verdade impacta em todos os Níveis das Organizações modernas. Tomemos, por exemplo, a questão – tão discutida – do Desenvolvimento de Lideranças; este é um assunto que simplesmente não pode mais prescindir do Modelo de Gestão por Competências. Um dos Grandes Desafios na Elaboração de um Programa de Desenvolvimento de Lideranças sempre foi estabelecer onde exatamente se quer chegar. Que Tipo de Liderança é mais adequado à Organização? Que qualidades o Líder deve ter para desempenhar adequadamente a sua função? O Mapeamento de Competências fornece a resposta a estas perguntas e dota o Programa de Desenvolvimento de Lideranças de uma Empresa de um Norte, de uma direção e de um rumo perfeitamente alinhados com a Missão da Empresa. Mágica? Não: Competência.

Competência em toda parte e em toda parte Competência. Tudo indica que a Moderna Gestão por Competências não só finalmente chegou às terras tupiniquins como estará conosco durante muito tempo. Longa Vida à Competência!

Disponível em: <http://www.ideias-pessoas.com.br>. Acesso em 10 out. 2006