

São Paulo, 18 de maio 2012

## House of lies: verdade ou mentira?

Por Alexandre Yokote

Neste texto não pretendo fazer uma crítica de TV ao seriado que recentemente começou a ser apresentado em um canal de TV por assinatura, mas sim analisar aspectos do programa que está impactando negativamente a imagem de empresas de consultoria.

O seriado, baseado no livro House of Lies: How Management Consultants Steal Your Watch and Tell You the Time do ex-consultor de empresas Martin Kihn, concentra-se em mostrar um posicionamento sem ética de consultores, contratados para resolverem problemas no mundo corporativo. A resolução do problema não o ponto crítico e sim o “como” é feita, em geral usando de informações privilegiadas, resultados de curto prazo positivos mas negativos a longo prazo, lobby e o pior de tudo, muitas vezes incentivando o errado para derrubar a empresa em troca de oportunidades comerciais futuras para uma nova resolução.

Cria-se uma imagem de que todo consultor é um vendedor acima de tudo, irresponsável, sem ética, caro, tendencioso e que vive à custa da derrubada de outros.

O único lado bom apresentado é que os consultores devem ser bons analistas de dados e informações e indispensavelmente criativos.

Em outros documentários, principalmente no que se refere à crise econômica recente, os consultores financeiros e auditores são atacados por muitos serem consultores do governo e conselheiros de grandes empresas, deixando de lado a ética do conflito de interesses. Não esquecendo também das agências de rating que são consultores do mercado, mas muita dúvida existe sobre a confiabilidade de suas notas.

Profissionalmente já ouvi que consultores são àqueles que criam problemas.

As consultorias do pós-reengenharia são empresas cruciais para a melhoria contínua das grandes corporações, por terem a experiência técnica diferenciada e um olhar externo à Organização. Os consultores devem ter como qualidade fundamental a confiança por parte dos clientes e isso nasce de uma relação de respeito e ética com absoluta transparência. A confiança somada à qualidade técnica prestada garante resultados e perenidade no relacionamento, sobrepondo muitas vezes o custo.

Os consultores não criam problemas, eles ajudam no reconhecer das vulnerabilidades e das oportunidades, além do desenvolvimento de soluções criativas ou até quebras de paradigma.

Não nego que no mercado existam empresas com consultores como os do seriado, mas destaco que existem consultores éticos e qualificados. Cabe aos verdadeiros consultores apresentarem um posicionamento transparente e ético com os clientes, que por sua vez devem avaliar criticamente quem estão contratando para consultoria.

Aos consultores e consultorias, não devemos contribuir negativamente a nossa imagem, vendendo serviços para quais não possuímos qualificação ou capital humano para efetivamente entregar um serviço que gere valor a nossos clientes. A ética do relacionamento com o cliente começa aqui e não quando o serviço já foi vendido.