

Afinal não é assim tão caro ou uma história sobre o conhecimento  
Luis Borges Gouveia, Novembro de 2006

---

Ver o que os outros fazem e avaliar o seu valor é sempre difícil. Muitas vezes a habilidade e o uso das ferramentas esconde as verdadeiras competências. Quando se estuda o que eventualmente são as competências, o conhecimento é um dos seus factores mais críticos. Para conhecer é preciso tempo, esforço e muita força de vontade. Acresce, que nem é visível quando aplicamos esse mesmo conhecimento.

Um bom exemplo é uma história clássica que pessoalmente, já a ouvi por diversas vezes, contada de diversas formas. A situação em que quando contratamos um serviço, o achamos caro. Se, inclusivamente estivermos presentes, a observação que realizamos pode levar-nos a concluir (por vezes erradamente) que de facto, o que foi realizado é simples e não justifica o valor pedido.

Determinado dia, um indivíduo que necessitava de um arranjo na porta da sua garagem, recorreu a um especialista. Para o efeito, contactou mesmo um profissional especializado na marca da respectiva porta. Os mecanismos de abertura automática, por algum motivo, não funcionavam sempre – uma vez sim, outras não.

Chamado o especialista, este rapidamente faz um diagnóstico ao problema e ainda de forma mais rápida, dá-lhe uma solução. Com o cliente por testemunha, o que verdadeiramente fez é afinar um sistema automático, baseado num pequeno conjunto de parafusos.

Quando termina o seu serviço e faz os testes necessários e, uma vez questionado sobre o preço a pagar, o especialista solicita um valor considerável. Face ao valor, o cliente com surpresa pede que este esclareça por que razão lhe pede um valor tão grande, tanto

mais que ele próprio testemunhou a simplicidade e velocidade de como resolveu o problema. Assim, o cliente diz que pagará naturalmente o serviço, mas pediu uma factura detalhada do mesmo de forma a que o preço avançado seja devidamente justificado.

Perante esta solicitação, o especialista descreve o custo. Confirmando o que o próprio cliente suspeitava, ele coloca um detalhe em que as acções efectuadas possuem um custo associado bem menor (cerca de cem vezes) ao preço anunciado.

O cliente então tem uma surpresa. De facto, as acções estavam valorizadas pelo valor que ele próprio percepcionou. A surpresa foi num único item que justificava 99% do preço e que referia o seguinte: "Saber quais os parafusos a apertar".

De facto, para agir é necessário conhecimento. Depois de saber o que fazer, normalmente é fácil e rápido resolver os problemas...