

Recebi esta história ou "causo" em meu e-mail em 2004, não sei precisamente o mês, a procedência dela nem o grau de veracidade desta história.

Tentei por várias vezes fazer contato com a GM e a Chevrolet nos Estados Unidos e aqui no Brasil, mas não obtive resposta se o caso era real ou uma lenda empresarial.

Assim começo acreditar que esta história é apenas um conto, mas que sobre tudo, no ambiente empresarial, vale a pena ler.

**Trata-se de um “causo” ou “história” um tanto curiosa.**

Segundo o e-mail a história está circulando entre os principais especialistas Norte-americanos em atendimento ao cliente. Parece loucura, mas não é.

Ela começa quando o gerente da divisão de carros "Pontiac", da General Motors dos EUA, recebe uma curiosa carta de reclamação de um cliente.

Eis o conteúdo da carta do cliente:

**"Esta é a segunda vez que mando uma carta para vocês e não os culpo por não me responder. Eu posso parecer louco, mas o fato é que nós temos uma tradição em nossa família, que é a de tomar sorvete depois do jantar. Repetimos este hábito todas as noites, variando apenas o tipo de sorvete, e eu sou o encarregado de ir comprá-lo. Recentemente, comprei um novo Pontiac, e desde então minhas idas à sorveteria se transformaram num problema. Sempre que eu compro sorvete de baunilha, quando volto da sorveteria para casa, o carro não funciona. Se comprar qualquer outro tipo de sorvete, o carro funciona normalmente. Os senhores devem achar que eu estou realmente louco, mas não importa o quão tola possa parecer a minha reclamação, o fato é que estou muito irritado com o meu Pontiac modelo 99."**

A carta gerou tantas piadas do pessoal da Pontiac que o presidente da empresa acabou recebendo uma cópia da reclamação. Ele resolveu levar o assunto a sério e mandou um engenheiro conversar com o autor da carta.

**O funcionário e o reclamante, um senhor bem sucedido na vida e dono de vários carros, foram juntos à sorveteria no fatídico Pontiac. O engenheiro sugeriu sabor baunilha, para testar a reclamação, e o carro efetivamente não funcionou. O funcionário da General Motors voltou nos dias seguintes, à mesma hora, fez o mesmo trajeto, no mesmo carro, e só variou o sabor do sorvete. Mais uma vez, o carro só não pegava na volta quando o sabor escolhido era baunilha.**

**O problema acabou virando uma obsessão para o engenheiro, que passou a fazer experiências diárias anotando todos os detalhes possíveis e, depois de 2 semanas, chegou à primeira grande descoberta. Quando escolhia baunilha, o comprador gastava menos tempo, já que este tipo de sorvete estava bem na frente. Examinando o carro, o engenheiro fez nova descoberta: Como o tempo de compra era muito mais reduzido no caso da baunilha, em comparação com o tempo dos outros sabores, o motor não chegava a esfriar. Com isso os vapores de combustível não se dissipavam, impedindo que a nova partida fosse instantânea.**

**A partir desse episódio, a Pontiac mudou o sistema de alimentação de combustível em todos os modelos a partir da linha 99.**

Mais do que isso, o autor da reclamação ganhou um carro novo, além da reforma do carro que não pegava com o sorvete de baunilha.

A General Motors distribuiu também um memorando interno, exigindo que seus funcionários levem a sério até as reclamações mais estapafúrdias.

Diz a carta da GM SOCIESC - Capacitação Empresarial:

**"Por mais ridícula que possa ser a reclamação, ela sempre deve ser levada em consideração, pois pode ser que uma grande inovação esteja por trás de um sorvete de baunilha."**

**Resumo adaptado por mim, para apreciação e discussão em sala de aula para os cursos de gestão e engenharias.**