

Fleury ou o preço da qualidade

Francisco Alberto Madia de Souza

“Tudo o que parece pouco, vale menos”.
MIGUEL DE CERVANTES

Em 1926, saindo da Faculdade de Medicina, o Dr. GASTÃO FLEURY DA FONSECA comprou um pequeno laboratório no centro da cidade de São Paulo. 10 anos depois, ingressou na sociedade o Dr. WALTER SIDNEY LESER. E, finalmente, em 1951 fundiu-se com um outro laboratório pertencente a um grupo de médicos também jovens, complementando o cardápio de exames do FLEURY. De lá para cá não parou de inovar, sendo sempre irrepreensível na sua forma de atuar, e, por isso, benchmark obrigatório em termos de QUALIDADE EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Enquanto outros laboratórios da mesma época ficavam pelo caminho, muitas vezes em decorrência de uma estrutura familiar e falta de profissionalização, o FLEURY também inovou em termos de gestão, referenciando-se nos “partnership” adotados por outros prestadores de serviços, muito especialmente os Escritórios de Advocacia, dividindo a totalidade do capital entre 19 médicos sócios, com aposentadoria compulsória aos 65 anos, e sem a intromissão das famílias e herdeiros.

Falando aos alunos da 3a. TURMA do MBA em MARKETING da MADIA MARKETING SCHOOL, o diretor-superintendente do FLEURY, EWALDO RUSSO, deu um excepcional exemplo do moderno e verdadeiro conceito de preço. Contou que anos atrás foram chamados por um renomado hospital da cidade de São Paulo, que desejava confiar ao FLEURY seu laboratório, porque estavam insatisfeitos com os terceiros que o administravam. Quando o FLEURY apresentou a proposta, o custo dos exames era quase 50% mais caro. Assim mesmo, a proposta foi aceita, e no final do primeiro ano, o total desembolsado pelo hospital foi 20% menor que no ano anterior, mesmo os exames sendo muito mais caros. E a razão exclusiva, é que não havia refacção – cada exame era feito uma única vez -, ou seja, e como nos ensinou o fundador do TETRA PAK há mais de 70 anos, RUBEN RAUSING, “não importa quanto custa um produto, desde que economize mais do que o a mais que custa”.