

Metas e indicadores

por Flávio Paim Rodrigues

O gestor tem em suas mãos a missão de gerenciar e desenvolver a área pela qual é responsável, para que esse gerenciamento e desenvolvimento possa se concretizar é essencial que o profissional e a organização se valham da utilização de indicadores ou métricas.

Os indicadores ou métricas são a forma de medir o desempenho, as atividades e o crescimento de uma empresa, independente do ramo de atuação. A falta de um acompanhamento dessas medições acaba por perpetuar, inúmeras vezes, uma situação de acomodação, mantendo a empresa e seus profissionais em uma zona de conforto. Afinal, se não há medição, não há motivo para que aconteçam melhorias no desempenho da organização.

Para que os indicadores possam ser aproveitados ao máximo, a empresa deve buscar a adoção de medições adequadas à realidade de seu segmento de mercado, pois nem todas as métricas são pertinentes à todos os tipos de negócios, apesar de muitas serem comuns a maioria dos negócios.

Vale ressaltar que as métricas podem ser tanto objetivas quanto subjetivas. As métricas objetivas são relacionadas à números objetivos, tais como: volume de vendas, custos, etc. Os indicadores subjetivos se referem à pontos qualitativos, como por exemplo, a medição do índice de satisfação de seus clientes, dentre outros tantos, que variam de acordo com o segmento de cada empresa.

Através do acompanhamento dos indicadores é que se torna possível estabelecer metas. E esses indicadores com meta associada são chamados de indicadores chave, ou KPI (*Key Performance Indicators*). Os indicadores chave são os principais indicativos de desempenho de uma organização e os que despertam maior atenção e interesse por parte de sócios, investidores e, até mesmo, clientes. Em função dessa importância, os KPI's devem ser estabelecidos de forma criteriosa e responsável, com medição adequada e transparente, de modo a não permitir ambiguidade ou distorções nas medições e avaliações de desempenho.

Além do cuidado com a determinação dos KPI's, a empresa deve estabelecer metas que estejam de acordo com o contexto em que se insere, observando sempre sua capacidade de atendimento às demandas do mercado. Ao acompanhar os indicadores e estabelecendo metas adequadas, a organização obterá uma visão clara sobre a situação atual em que se encontra, garantindo maior tranquilidade para a tomada de decisões estratégicas, bem como facilitará todo o processo de crescimento e desenvolvimento dos negócios.