



# Eficiência e eficácia. Você sabe a diferença?

*"Eficiência é fazer certo as coisas e eficácia é fazer as coisas certas"*

Peter Drucker, uma das principais referências do mundo da Administração

Se observarmos o dia a dia de uma empresa moderna, vamos concluir que poucas coisas são tão ruins quanto fazer muito bem o que não precisa ser feito. A sensação é de frustração, não é? Se você tem esse sentimento, é provável que você e sua organização, estejam confundindo eficiência com eficácia. São palavras parecidas, mas não são sinônimos. Vamos ver as definições, a partir do conceito do sábio Peter Drucker:

Eficiência é fazer certo o que deve ser feito, fazer bem feito, aquilo que se sabe - previamente - ser importante para os resultados de uma empresa.

Eficácia é fazer as coisas certas, aquelas que vão, de verdade impactar positivamente os rumos da organização.

Parece apenas um jogo de palavras, mas são conceitos bastante diferentes. Os operadores portuários e os portos brasileiros, em consequência, com sua história mais do que centenária e funcionando em ambiente altamente regulado, sofrem mais do que outros tipos de negócios quando não



conseguem diferenciar os dois conceitos. Pode significar a diferença entre a vida e a morte de um bom projeto.

Aliás, falando em história, se você voltar ao início da Revolução Industrial, verá que os conceitos de eficiência e eficácia já existiam, embora de forma simples e próximos. O artesão, ao fabricar pessoalmente seus pró-

prios produtos, sabia escolher os produtos que deveriam ser feitos e também construí-los da melhor forma. Era eficiente e eficaz.

Foi apenas no início do século 21, já em pleno andamento da Revolução Industrial, que houve a introdução do conceito de organização do trabalho em tarefas separadas e sequenciais,

realizadas por pessoas especializadas em cada atividade (por dois estudiosos chamados Frederick Taylor e Henri Fayol). A partir daí, começou a fazer sentido separar as atividades administrativas e de gestão daquelas chamadas operacionais. Daí para as "estratégicas", foi um pulo.

Conceitos importantes, porém, distintos. Vamos "desembaralhar" olhando exemplos, com perguntas e respostas:

## De que tipo de processos estamos falando?

Eficiência: os operacionais.

Eficácia: os estratégicos.

## Normalmente quem é responsável?

Eficiência: ajudantes, técnicos, auxiliares, assistentes, analistas.

Eficácia: gestores em todos os níveis.

## Quais as competências importantes para o profissional que executa?

Eficiência: compromisso, concentração, pontualidade, respeito a regras, criatividade.

Eficácia: planejamento, proatividade, produtividade, liderança.

## O que é importante para dar certo?

Eficiência: saber fazer. Perfeição na

execução de cada tarefa.

Eficácia: planejar os recursos disponíveis para que se trabalhe sobre os objetivos estratégicos da organização.

## Como posso me tornar mais eficiente ou eficaz?

Eficiência: com treinamentos relacionados às tarefas sob minha responsabilidade.

Eficácia: permanecendo atento aos objetivos da empresa e questionando quando não estiverem claros. Esclarecendo sua equipe, se for gestor.

## Que resultados esperar se eu for eficiente ou eficaz?

Eficiência: redução nos custos, no tempo. Melhoria na qualidade e na segurança.

Eficácia: cumprir as metas estratégicas estabelecidas pela empresa.

Duas últimas observações: é possível ser eficaz sem ser eficiente e vice-versa. Eficiência e eficácia, juntas, são condições absolutamente necessárias para que as empresas tenham produtividade e sejam competitivas. Xiii, mais palavras parecidas!!! Melhor parar por aqui.