

## **GERENTE: Estabeleça Metas Mensuráveis no Seu Planejamento**

Julio Cesar S. Santos

Planos bem sucedidos começam com metas bem definidas, pois se as pessoas não sabem para onde vão nenhuma estrada as levará até lá.

Podemos dizer que as metas numéricas não dão margem as discussões, se forem alcançadas. Porém, se o Gerente não puder quantificá-las ele deve definir um alvo mínimo a atingir, como por exemplo:

“A meta do nosso departamento é reduzir em pelo menos 10 % as reclamações de clientes, no próximo trimestre”

Diante disso, ele deverá transformar seus funcionários em pessoas motivadas, pois se ele envolvê-los no estabelecimento das metas é muito provável que eles apoiem tais metas como equipe, e não como um simples grupo de pessoas.

Metas são como destino em mapas rodoviários e os planos são as rotas a serem seguidas para alcançar tal destino.

Dessa forma, o Gerente deve decidir que tarefas devem ser feitas, por quem, quando e como. E depois ele deverá atribuir as responsabilidades aos seus colaboradores, informando-os verbalmente ou por escrito, dependendo da complexidade do trabalho.

Além disso, o gerente deve enfatizar os benefícios que seus planos trarão ao grupo e a cada um dos membros da equipe como a redução da fadiga, a maior produtividade alcançada, maiores ganhos, economia de custos, tempo ou materiais, mais a garantia do emprego e a satisfação em pertencer a uma equipe vencedora.

O Gerente deverá oferecer aos seus colaboradores a oportunidade de perguntar e, além disso, ele não deve supor que estão entendendo suas instruções na primeira vez.

Tão logo ele tenha atribuído as tarefas, ele deve dar autoridade para que o colaborador realize suas obrigações sem interrompê-los desnecessariamente. Deve reunir-se para acompanhamento das operações a fim de esclarecer instruções, responder perguntas e obter *feedback*. Portanto, ele deve criar o “espírito de competição e compromisso”.

### *Minimizando os Controles*

Os controles medem o ritmo do progresso da equipe, mas não o gerente deve deixar que eles se tornem o enfoque principal. Relatórios, reuniões e outras obrigações reprimem a iniciativa e a criatividade. Mas, o que é um adequado dispositivo de controle? Os melhores dispositivos de controle deveriam:

- Identificar e relatar problemas imediatamente, como por exemplo, dispositivos de controle numérico, os quais supervisionam e relatam o desempenho de equipamentos de produção automatizada
  - Ser objetivos; pois um dispositivo de controle é inútil se as pessoas podem manipulá-lo, a fim de parecerem eficientes. Já os controles objetivos reportam resultados idênticos, não importando quem os utilize.
  - Ser fáceis de entender, pois se forem confusos as pessoas evitarão usá-lo sempre que possível
  - Considerar o retorno a ser obtido. Um controle deve custar menos que as perdas que controla. Ex: restaurantes *fast-food* permitem a seus clientes servirem suas próprias bebidas, após perceberem que o custo de um empregado servindo cada copo era maior que as perdas relativas aos clientes que se serviam mais de uma vez sem pagar

**NOTA:** O Gerente deve utilizar fartamente os recursos visuais disponíveis, usando gráficos de linha, gráficos de barra, cronogramas e outros para descrever o que está acontecendo e servir como convergência da energia e compromisso dos funcionários. Além disso, os recursos visuais:

- Mantém os esforços da equipe concentrados;
- Dão ao grupo uma percepção da dinâmica e do progresso;
- Permitirão que todos confirmem o progresso sempre que desejarem.

Fonte: [http://www.qualidadebrasil.com.br/artigo/gestao/gerente\\_estabeleca\\_metas\\_mensuraveis\\_no\\_seu\\_planejamento](http://www.qualidadebrasil.com.br/artigo/gestao/gerente_estabeleca_metas_mensuraveis_no_seu_planejamento)