

## CONCEITO DE EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

**Eficiência** - fazer certo.

**Eficácia** - fazer a coisa certa.

Suponha que o Gerente Publicitário de uma empresa de cartões de crédito tem planos para aumentar o número de associados que se beneficiam com o cartão oferecido.

Procurando atingir um público que pode adquirir o cartão, ele elabora um material que será remetido pelo correio a centenas de residências. Visando comunicar a existência do cartão, as vantagens que este oferece e os benefícios para o associado, elabora uma carta e prospectos contendo fotos e desenhos coloridos. Tudo feito utilizando-se recursos de computação gráfica.

Centenas de correspondências com este material são remetidas. É esperado um aumento do número de associados em torno de 4% em dois meses. Passado este período de 2 meses, verificou-se que o número de associados subiu apenas 1,5 %. A idéia da emissão deste material via correio não atingiu plenamente o objetivo. Observamos que o Gerente, no momento em que elaborou a carta e os prospectos fez um excelente trabalho. Havia clareza de comunicação, ilustrações e fotos expositivas que complementavam as informações. Utilizou-se papel metalizado com impressões em fotolito. Um trabalho de boa qualidade, porém a idéia não atingiu o objetivo almejado, que seria alcançar 4% no aumento de associados. Podemos afirmar, então, que o Gerente Publicitário foi eficiente, porém não foi eficaz. Ao montar a carta e os prospectos, realizou uma boa tarefa, "fez tudo certo". Apesar do material apresentar boa qualidade, não foi uma idéia que conseguiu atrair o número desejado de novos associados. Não atingiu o objetivo. A idéia do envio dessa correspondência não foi "a coisa certa a ser feita" a fim de conseguir 4% de aumento do número de associados. Uma idéia melhor poderia ter sido, talvez, fazer anúncios em revistas, jornais, TV, etc. **Eficiência significa fazer um trabalho correto, sem erros e de**

**boa qualidade. Eficácia é fazer um trabalho que atinja totalmente um resultado esperado.** Ao elaborar um material excelente, o Gerente foi eficiente, mas este trabalho não alcançou os resultados esperados, então não foi eficaz.

Eficiência é fazer alguma coisa certa, correta, sem muitos erros. Eficácia é fazer algum trabalho que atinja plenamente um resultado que se espera. É fazer "a coisa certa", ou seja, a coisa que leve ao resultado almejado.

Um administrador, no decorrer de suas atividades, deve alcançar ao mesmo tempo a eficiência e a eficácia. Primeiro seu trabalho precisa alcançar o que se espera, os objetivos almejados, e esse trabalho não deve conter erros demasiados. Deve estar o mais correto possível. Se o administrador é eficaz, mas não é eficiente, ou seja, faz o trabalho certo para alcançar uma meta, mas esse trabalho apresenta diversos erros, então os objetivos têm chances remotas de serem alcançados.

Se o administrador é eficiente, mas não é eficaz, ou seja, faz os seus trabalhos com um mínimo de erros, mas nunca realiza um trabalho que levará ao alcance das metas, então os objetivos nunca serão alcançados.

A eficácia é primordial, imprescindível ao administrador, e a eficiência é desejável. Por fim, o administrador que é eficiente e é eficaz sempre atinge resultados positivos.

Disponível em <http://www.geocities.com/Athens/Atlantis/7763/efic.htm>