



Eficiência, produtividade e competitividade, eficácia,

Saiba tudo sobre esses 4 conceitos e como aplicá-los em seu negócio

Não tem uma reunião de negócios ou de equipe na empresa em que pelo menos uma destas palavras não seja pronunciada algumas vezes: **eficiência, eficácia, produtividade e competitividade.**

Afinal, não é tudo a mesma coisa, só que com outro nome? Na verdade...

... Não, não é. E a maioria das pessoas realmente usa essas palavras aleatoriamente, sem saber (de verdade) quais são seus

significados práticos. Assim, elas acabam se transformando em meras palavras de efeito, para tentar “fazer bonito” na reunião ou na apresentação Power Point que o cara preparou.

Está disposto a entender, de uma vez por todas, o significado dessas 4 palavrinhas tão surradas?

Pode contar com a gente! Separamos aqui suas definições e diferenças, para que você possa entender tudinho e, da próxima vez que alguém usar erradamente em uma reunião ou apresentação, você poderá, discretamente, questionar se não seria melhor trocar a palavra por outra...



É bom deixar sua empresa em forma para conseguir tudo isso: eficiência, eficácia, produtividade e competitividade

E já que estamos falando de **eficiência e produtividade**, aproveite e baixe nosso e-book: [Guia: Como ser mais produtivo e eficiente em vendas](#).

O Agendor ainda pode ajudá-lo a ser mais produtivo. Além de lembrá-lo sobre seus principais compromissos diários, ele centraliza as informações de seus clientes, mantém o histórico de todos os e-mails trocados, permite a análise detalhada de negociações, entre muitas outras ações que impulsionam as atividades de qualquer profissional da área comercial. Conheça todas as funcionalidades de nosso aplicativo para gestão de vendas [aqui](#).

Tudo que você queria saber sobre eficiência, eficácia, produtividade e competitividade, mas tinha vergonha de

perguntar

Você vai notar que os conceitos de eficiência, eficácia, produtividade e competitividade são realmente bastante ligados um ao outro e, por isso, causam muita confusão na cabeça das pessoas.

Mas depois de nossas explicações e definições, tudo vai ficar bem mais claro para você!

O que é eficiência?

É eficiente quem atinge seus objetivos empregando menos recursos, sejam eles tempo, capital, mão-de-obra, combustível, energia etc.

Mas cuidado! Atingir objetivos claros. Porque se você atingir seu objetivo sem definir um nível de qualidade, fica fácil ser eficiente.

Se você pede para alguém fazer um bolo, ele pode ser muito eficiente comprando uma mistura pronta, preparando rapidamente e com poucos recursos um bolinho mais ou menos.

Mas se você diz que precisa de um bolo para casamento, para servir 100 pessoas, com recheio de frutas vermelhas e cobertura de chantilly, e que tem apenas uma verba de “tantos” reais, aí a pessoa vai ter de “se virar nos 30” para ser eficiente.



Mais rápido que uma bala, capaz de saltar os maiores edifícios: esse cara é eficiente!

O que significa eficácia?

Eficácia é a qualidade do que produz o resultado esperado. Ela se refere apenas a atingir o objetivo. Não importa como. A parte operacional é menos valorizada. O que se quer é resolver

o problema. É por isso que raramente as pessoas pedem para um colaborador ser apenas eficaz. Normalmente há um parâmetro por trás disso, como a ética, o custo, o tempo etc. (mas aí voltamos ao conceito de [eficiência](#)).

É por isso que se confundem muito esses conceitos.

Veja um exemplo de como a eficácia pode ser mal interpretada:

Um vírus de computador está afetando as máquinas da empresa e o diretor de TI pede à equipe que acabe com isso logo.

- Um dos técnicos decide que, como a empresa conta com um backup não infectado em um servidor externo, o mais eficaz seria destruir todos os computadores, comprar novos e reinstalar tudo que havia neles.
- Já outro profissional (que manteve seu emprego) contratou uma empresa especializada e conseguiu “limpar” o sistema de todas as máquinas.

Como você viu, é preciso ter cuidado com o termo eficácia!

Diferença entre eficiência e eficácia

Para não restarem mais dúvidas, vamos aos ensinamentos do professor Peter Druker, considerado como o pai da administração moderna, sobre o assunto:

*“Eficiência é fazer as coisas de maneira correta, eficácia é fazer as coisas certas. **O resultado depende de fazer as coisas certas da maneira correta**”.*

A conclusão que se chega é que esses dois conceitos devem ser empregados, na maioria dos casos, em conjunto, para que se consiga **atingir plenamente os objetivos estipulados (eficácia)** e fazer isso com o **melhor aproveitamento do tempo e dos recursos (eficiência)**.

Para ficar ainda mais por dentro dessas definições (e da

próxima que vamos apresentar), veja [Como aumentar minha produtividade: 3 segredos de eficiência](#).

O que quer dizer produtividade?

A [produtividade](#) é um conceito de mais longo prazo e envolve mais diretamente a produção econômica, industrial e agrícola. Você já deve ter ouvido falar que a produtividade da agropecuária brasileira é superior à europeia. Isso porque aqui é possível produzir mais carne com menos recursos.

Portanto a produtividade está bastante associada ao trabalho e, na economia, ela é definida como “a capacidade dos fatores de produção (máquinas, tecnologias, pessoas, capital etc.) para criar um produto”. Com isso é possível definir a produtividade de uma empresa, de uma região ou país e usar para termos de comparação.



Abelhas são um exemplo de produtividade e organização

Finalmente: o que é competitividade?

Ora, ao pé da letra, competitividade é a qualidade daquele que compete. Nada muito esclarecedor...

Mas fica evidente que quando se fala em competir é preciso que haja outros competidores na disputa. Portanto, “melhorar a competitividade” significa superar os concorrentes, conseguir atingir os resultados com mais êxito que os demais players do mercado.

Podemos até incluir nessa história o famoso conceito mercadológico de [diferencial competitivo](#): aquele benefício valorizado por seu público-alvo que sua organização consegue oferecer com maior **valor percebido pelos clientes**. No fundo, a organização que for a mais eficiente, eficaz e produtiva, tende a ser também a mais competitiva.

Atualmente, a competição é tão acirrada que ser eficiente e eficaz se tornam obrigações da empresa, não conseguindo mais diferenciá-la da concorrência, passando a ser fatores de sobrevivência, sem os quais a empresa sequer “entraria no jogo”.

Nesse contexto, podemos citar uma frase interessante de [Philip Kotler](#):

“O design é o fator que oferecerá à empresa uma constante vantagem competitiva. O design é o conjunto de características que afetam a aparência e o funcionamento do produto em termos das exigências do cliente”.

Agora que você entendeu melhor os **conceitos de eficiência, eficácia, produtividade e competitividade**, veja um pouco mais sobre a importância do design em tudo isso: [Como melhorar a competitividade empresarial usando o design](#).