

Eficiência e Eficácia

Por Bruno

Ambas as palavras possuem o mesmo radical, “**efic**”, que vem do latim, e passa um significado de qualidade, de correção, de coisa certa. Porém, é no sufixo que elas diferem e é, justamente, aí que mora a grande diferença entre elas. E o entendimento desta sutil, mas importantíssima diferença é que separa o bom profissional do ótimo profissional. Como diria Peter Drucker: “eficiência é fazer certos as coisas, eficácia são as coisas certas”. Partindo para o campo dos sufixos, chega-se na mesma conclusão que ele chegou. Começamos pela palavra “eficiência”. O sufixo “ência” remete um modo, a uma característica, a uma maneira de fazer algo. Por exemplo, ter “consciência” é fazer algo conscientemente, ter “paciência” é algo pacientemente, logo ter “eficiência” é fazer alguma coisa eficientemente, ou melhor, corretamente, “fazer certo as coisas”.

Agora passemos para o termo “eficácia”. O sufixo da mesma, “ácia”, quer dizer que a palavra é um substantivo, logo é uma coisa. Como por exemplo, “audácia” que é algo audacioso, impetuoso, levando-nos a entender o termo “eficácia” vem ao encontro do significado de algo com qualidade, alguma coisa correta, “as coisas certas”. Um profissional pode ser eficiente, mas não ser eficaz. Só que, muito dificilmente, ele será eficaz se não for eficiente. Pois vejamos, um profissional, que seja eficiente, fará suas tarefas corretamente, seguindo uma lógica, dentro do considerado normal, implicando que domine, completamente, as tarefas lhe designadas.

Quando o mesmo realizar estas tarefas eficientemente, provavelmente, ele alcançará a eficácia, obtendo o resultado, isto é, alcançando, no final, a coisa certa, o resultado, a missão. Mas, como para as coisas darem certo, ou melhor, para as coisas certas acontecerem, implicam vários fatores, inclusive o de ser eficiente, ao realizar as tarefas na busca desse objetivo, há a possibilidade que não é eficiente. Ele realiza suas tarefas de qualquer jeito, não segue muitas regras, acha que a maneira que dá menos trabalho a ele é a correta. Logo, ele não está sendo eficiente, pois não faz as coisas certas, do modo certo, ou que é considerado correto.

Não vamos se hipócritas e céticos, ele pode, sim, ser eficaz, porque por motivos externos, ou variáveis importantes que contribuíram para o desenvolvimento das tarefas, a coisa certa pode ter sido atingida. Mas, provavelmente, este profissional não saiba exatamente o que levou a atingir o objetivo, ou, muito menos, domine as técnicas práticas de efetuar estas tarefas para chegar à qualidade esperada. Um exemplo muito prático entre um profissional eficiente e outro eficaz é um contador. Esse profissional pode ser organizado, dinâmico, participativo, que pense o negócio do cliente junto com ele, isto é, ser eficiente, fazer do modo correto. Ou ele pode ser simplesmente um “guarda-livros”, aquele que faz o básico e de qualquer jeito. Tanto um quanto o outro podem chegar à eficácia, que nada mais é do que um serviço básico de contabilidade correto e claro, mas não tenho dúvida de que o profissional eficiente poderá alcançar uma eficácia ainda maior, tendo um serviço de apoio ao cliente, de gerenciamento, de indicação de caminhos a serem seguidos, ajudando o seu cliente a pensar o seu negócio, sem deixar de lado sua função básica de contabilizar a empresas. Veja bem, qualquer profissional, neste caso, contador, pode ser eficaz, no sentido de ter um serviço qualificado, mas o contador o contador participativo e dinâmico, que interaja com o cliente tem muito mais chances de produzir um produto ou serviço mais correto, mais abrangente e mais atrativo.

Bibliografia:

www.administradores.com.br