



Prioridades, uma definição fundamental

Um dos maiores problemas de produtividade enfrentado em consultoria para empresas de qualquer porte e estágio de desenvolvimento é a falta clara de estratégias de priorização. Em geral, tudo é para ontem e é prioritário. As empresas sofrem do "mal da prioridade". Sem clareza, muito se trabalha, muito stress é gerado, e no final pouca execução e resultado acontecem de verdade.

Imagine a seguinte situação corriqueira: um membro da sua equipe está trabalhando quando surge uma demanda urgente. Dois clientes com urgências pedem uma solução ao mesmo tempo (entenda cliente como interno ou externo). O primeiro cliente é tranquilo, calmo e expressa sua urgência de forma mais educada. Já o segundo cliente é extremamente mal-humorado, indelicado, grosso e fica gritando.

Qual dos clientes seu colaborador vai atender primeiro? O calmo ou o nervosinho? Se ele estiver em uma empresa sem estratégias de priorização, com certeza o cliente nervosinho será priorizado. Isso porque, pessoas dentro de empresas sem prioridade, acabam por definir a ordem de execução através da gritaria e não do que é mais importante.

É papel do líder ajudar o time a definir o que deve ser feito primeiro e o que deve ser feito depois. Sem essa definição, tudo é priorizado de forma empírica, por gritaria ou de modo errado. E pode ter a certeza de que a culpa não é da equipe.

É papel do líder ajudar o time a definir o que deve ser feito primeiro. Sem essa definição, tudo é priorizado de forma empírica, por gritaria ou de modo errado

Existem dois níveis de prioridades que precisam ser definidos: as corporativas e as departamentais. Há algum tempo, extingui as prioridades de unidades de negócios, por não serem práticas no dia a dia. As prioridades corporativas têm ligação direta com a estratégia, missão, visão e decisões do board para o período em exercício. Prioridades corporativas devem ser específicas, ter uma ordem de importância, e não devem ultrapassar três ou quatro em número.

As prioridades departamentais têm obviamente ligação com as prioridades corporativas, mas têm ligação com o dia a dia do departamento, de uma forma bem prática e objetiva.

A partir do momento em que as prioridades estiverem definidas, é preciso comunicá-las da forma adequada. Todos na empresa precisam saber exatamente o que deve ser feito quando duas coisas urgentes exigirem atenção imediata. Não pela gritaria, coleguismo, nível hierárquico de quem está pedindo, mas de acordo com o que é mais importante para a empresa, que auxilia os objetivos a serem alcançados e coloca o time focado no senso de importância, e não nas urgências.

Um cliente nosso da área de IT definiu suas prioridades corporativas e departamentais. A escala de prioridades foi customizada no sistema de CRM, que facilita a visualização da prioridade de atendimento através de um score. Nenhum cliente fica sem atendimento, mas isso é feito de acordo com o que é realmente foco da empresa. Sem produtividade, nenhuma empresa consegue permanecer competitiva no mercado por muito tempo. É preciso colocar esse tema na pauta de todo empreendedor, diretores e CEO. Que tal começar com o assunto de prioridades? Pense nisso! ■