

GESTÃO POR RESULTADOS

(Roberto Claro)

Julho 2010

Prezado leitor, a boa gestão não está somente vinculada ao **carisma** do líder. Claro que, na dose certa, sem exageros, o lado carismático é importante para despertar de imediato a aprovação e simpatia da equipe, mas isoladamente, pouca coisa acontece.

A boa gestão também não está vinculada apenas a **capacidades individuais** e **psicológicas** do gestor. Em outras palavras, o perfil do profissional, sua capacidade de ser bom ouvinte, sua habilidade para fornecer feedback, seu dom para motivar a equipe, seu espírito para enfrentar os desafios, ou seja, todos estes atributos (de liderança) constituem apenas a metade dos requisitos para a boa gestão.

Qual é a outra metade? Eu respondo: **os resultados**. Sim, a fórmula da boa gestão é composta: “capacidades individuais e psicológicas do líder” + “seus resultados”.

E digo mais: sem os resultados, todo o restante (incluindo o lado carismático), torna-se algo sem importância, retórico, vazio, sem conteúdo.

O **desafio principal** passa a ser como **obter resultados**. Já adianto que não é algo simples.

O **primeiro passo** está relacionado à **estratégia**: o gestor necessita ser estrategista para estabelecer **metas** para a equipe (e para si). Quem não tem metas, qualquer trilha é um caminho (às vezes, sem rumo). Obviamente que, para se estabelecer metas, o gestor necessita saber quais os indicadores de desempenho, sejam eles, quantitativos e/ou qualitativos.

O **segundo passo** está vinculado à **execução**: o gestor necessita executar algumas tarefas para conseguir que as coisas aconteçam. Isso significa que, em momentos cruciais, o gestor deve descer as escadas (alguns do pedestal) e mostrar para a equipe como se faz. Isso passa comprometimento. Isso passa sentimento de equipe.

O **terceiro passo** diz respeito à **gestão de pessoas**. Não adianta colocar somente na conta do RH a missão de gerenciar os talentos. Além disso, não adianta continuar reclamando do sujeito que não quer *nada com nada*. Ou você coloca o indivíduo para produzir, ou troca. Claro que a troca é o caminho mais fácil, mas em excesso, esta estratégia pode corroer o nível de confiança com o restante da equipe. Por outro lado, tolerar por meses o indivíduo "*enrolation*", há o risco da contaminação. Portanto, cuidado. Neste ponto, bom senso é fundamental.

O **quarto passo**: o gestor necessita ser o **desenvolvedor** de sua equipe. Na verdade, os melhores resultados acontecem nas situações em que o gestor se cerca de pessoas brilhantes, talentosas e capazes. Sim, estou dizendo que os melhores resultados acontecem quando o gestor tem a **autoconfiança** necessária para permitir que os outros (também) tenham sucesso. Você, no seu íntimo, tem esta autoconfiança?

Por fim, o **quinto passo**: o gestor necessita ser **competente** para ter **credibilidade**. O ciclo é virtuoso, veja: quem obtém bons resultados é competente => quem é competente passa a ter credibilidade => quem tem credibilidade consegue recursos (humanos, tecnológicos) e força política => quem obtém recursos e força política consegue os resultados mais rapidamente => quem obtém resultados é competente... como eu disse, o ciclo é virtuoso.

Antes de finalizar, eu sei bem que o ambiente profissional está cada vez mais competitivo, sei que cada vez mais você é cobrado por tudo e por todos.

Sei também que, em muitos momentos, você se sente isolado, sozinho, sem ter alguém para compartilhar suas dúvidas, angústias, decisões. Em muitas outras ocasiões, sei que a sua sensação é de escuridão, pois você não tem qualquer feedback sobre sua atuação como gestor, como líder da sua equipe.

Se tudo isso já não bastasse, ninguém vive dos resultados passados. Sabe o sucesso daquele projeto que você conduziu? Esquece! A memória corporativa é curta. O que interessa são os próximos resultados.

Pois bem, em razão deste cenário, fortalece a necessidade do foco. Sim, você precisa ter foco e se concentrar nos resultados.

Fácil? Não, não é. Mas já sabemos que **sem esforços, não há conquistas**.

Portanto, já que chegou até o fim desta crônica, a hora é agora: comece a agir.

Concorda?

Aguardo, como sempre, seus comentários.

Abraços,

Roberto Claro

Editor do site GUIAcallcenterBRASIL (<http://www.guiacallcenterbrasil.com.br>)

Email: roberto.claro@guiacallcenterbrasil.com.br