



FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

OS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO REPRESENTAM UMA CONDIÇÃO NECESSÁRIA PARA O SUCESSO EM UM SETOR DETERMINADO OU INDÚSTRIA ESPECÍFICA. ALÉM DISSO, ESSES FATORES DEPENDEM DA ESTRATÉGIA UTILIZADA PELA COMPANHIA

POR ADRIAN ALVAREZ

Por exemplo, não deveriam ser os mesmos para um líder de custo e para um líder em diferenciação, já que os fatores que levam ao sucesso são diferentes devido a área que cada um atua.

Há três maneiras para determiná-los:

- Dedução (em base às necessidades dos clientes, a estratégia da empresa e o ciclo de vida do produto);
- Comparação entre empresas ganhadoras e perdedoras;
- Pergunta aos participantes da indústria (distribuidores, clientes ou canal e concorrentes).

A maneira lógica é utilizar os três métodos nessa ordem, já que a dedução e a comparação servem para avaliar melhor as respostas dos participantes da indústria. De fato, é possível dizer que a dedução também é a base para encontrar os diferenciais entre empresas ganhadoras e perdedoras.

Em minha experiência utilizando essa metodologia, o que acontece quando perguntamos sobre os fatores críticos de sucesso em uma indústria é que existirão muitas respostas similares e algumas que não entrarão nessa média.

QUAL É A UTILIDADE DO MODELO DE FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO?

A principal é focalizar os esforços da companhia em algumas áreas críticas para a concorrência. Porém é preciso cuidado, já que os fatores críticos do sucesso variam pelo ciclo de vida do produto e a imitação dos competidores.

QUAIS SÃO OS PONTOS FORTES?

- Obriga a identificar os fatores nos quais se focar;
- Fácil compreensão para a gerência/diretoria, que está acostumada a ter foco;
- A incorporação dos fatores críticos de sucesso na tomada de decisão é simples;
- Pode se relacionar com outras metodologias mais conhecidas como, por exemplo, a análise SWOT.

QUAIS SÃO OS PONTOS FRACOS?

- Normalmente existe ambiguidade de causa (ou seja, não está claro quais são as razões pela quais as empresas são bem-sucedidas);
- Dependem de com quem você fale na empresa (por exemplo, o engenheiro dirá algum aspecto da engenharia, o comercial dirá marca ou algum aspecto comercial);
- Dependem do analista e sua experiência na indústria.

APLICAÇÃO DA SESTA NO MODELO:

- **Situação:** O modelo de fatores críticos de sucesso é de utilidade em decisões estratégicas e planejamento estratégico;
- **Enfoque temporal:** Esse modelo tem maior utilidade no presente e/ou no futuro;
- **Simplicidade de Explicação e Apresentação:** O modelo é muito fácil de ser compreendido pela alta gerência;
- **Teste do bom senso:** Qualquer um entende a necessidade de foco;
- **Âmbito de aplicação:** Os fatores críticos de sucesso são bem-sucedidos para analisar a indústria ou o mercado.



ADRIAN ALVAREZ

Founding Partner da Midas Consulting, com atuação em toda a América Latina. Também foi membro do board e tesoureiro da SCIP (Society of Competitive Intelligence Professionals) e escreve em seu blog: <http://inteligenciacompetitivaenar.blogspot.com/>