



Conflitos com KPIs

Além do OKR de uma área poder ter conflito com o OKR de outra (em função de objetivos e/ou key results que apontam em sentidos opostos), pode ocorrer também de um OKR ter conflito com um KPI da organização.

Por exemplo, considere o seguinte KPI organizacional de um clube noturno:

Número de ingressantes (pagantes) por noite de abertura da casa (valor mínimo desejado = 300)

Neste clube, as pessoas do Marketing criaram o seguinte OKR:

Objetivo: aumentar a imagem de conforto do nosso clube

- KR1 - Reduzir a lotação máxima da casa para no máximo 200 pessoas por noite
- KR2 - Aumentar a quantidade de garçons em 25%

Observe o seguinte: há um indicador na casa que privilegia a lotação e um key result de Marketing que fala em colocar menos gente na casa (para aumentar o conforto e, em tese, o estabelecimento se posicionar em padrão superior).

Nesta situação, a empresa precisa enxergar este conflito e rever o KPI ou conversar melhor sobre as ideias do Marketing.

É muito comum as pessoas "trabalharem para os KPIs", pois não raro são avaliadas (e às vezes até punidas) em função do desempenho expresso no indicador. Desta forma, se nada for feito haverá uma colisão de interesses entre

staff operacional da casa e a equipe de Marketing - um querendo colocar gente para dentro e outro querendo limitar a lotação.