

[PLANILHA] Método SMART para a gestão de clínicas: definindo metas e objetivos

O sucesso de clínicas e consultórios médicos não se baseia apenas na excelência clínica e na qualidade do atendimento ao paciente, mas também na capacidade de planejar e gerir eficazmente o negócio.

Em um mercado de saúde cada vez mais competitivo, saber traçar estratégias é mais do que uma necessidade, é um diferencial. O planejamento estratégico vai além de uma simples ferramenta, se mostrando como o compasso capaz de guiar sua clínica rumo ao crescimento contínuo e destaque no setor. E uma gestão bem-sucedida? Bem, ela é aquela que consegue transformar a essência e os valores de sua clínica em objetivos tangíveis, claros e, acima de tudo, realizáveis.

Esteja você iniciando uma nova clínica médica ou já administrando uma clínica ou consultório há anos, você sabe que focar em metas e objetivos é fundamental para o sucesso.

Definir novas metas pode ser estimulante. O processo permite visualizar um futuro melhor, mais gratificante e mais lucrativo para sua clínica médica. Mas também pode ser algo demorado e exigente, se você não estiver ciente de que existem maneiras certas e erradas de definir objetivos e metas para seu negócio. Nem toda formulação de metas é igual. Sua missão é definir metas alcançáveis e evitar expectativas irrealistas.

Os objetivos para uma clínica devem ser uma extensão de sua visão, missão e prioridades. Embora metas específicas possam mudar de tempos em tempos, elas devem melhorar consistentemente sua clínica, contribuindo para seus objetivos maiores.

Por exemplo, se um atendimento de excelência ao paciente for uma prioridade, então uma de suas metas deve se concentrar em melhorar o atendimento ao cliente por parte da recepção. Alcançar essa meta melhorará a reputação do consultório e sua taxa de conversão e resultará em pacientes mais satisfeitos.

Neste artigo, exploraremos uma metodologia que pode ajudar muito a definir metas inteligentes para qualquer negócio, inclusive clínicas e consultórios: o método SMART. Mais do que uma simples abordagem, ele se apresenta como um guia estruturado, ajudando a traçar objetivos que combinam precisão com realismo. Ao abraçar essa metodologia, sua clínica ou consultório não estará apenas sonhando alto, mas traçando planos concretos e alinhados à sua visão central.

Definir metas alcançáveis coloca você no comando e lhe dá o poder de orientar sua clínica na direção que desejar. Então aprenda mais sobre o método SMART e aproveite nossa planilha gratuita para estruturar novas metas inteligentes para a sua clínica!

- O que é o método SMART
- Como aplicar a metodologia SMART
- Quais os benefícios de aplicar o método SMART em clínicas e consultórios?
- Exemplo de meta SMART para uma clínica médica

[PLANILHA] Método **S M A R T**

definindo metas e objetivos para a gestão de clínicas

Baixar planilha

Specific Measurable Achievable Relevant Time-bound

HiDoctor®

O que é o método SMART

O Método SMART é uma ferramenta utilizada para **definir metas de forma clara e objetiva**. O acrônimo SMART refere-se a cinco critérios que uma meta deve atender para ser considerada bem definida:

- **Specific** (específica): a meta deve ser clara e direta.
- **Measurable** (mensurável): deve ser possível medir o progresso em direção à realização da meta.
- **Achievable** (alcançável): a meta pode ser desafiadora, mas deve ser realista.
- **Relevant** (relevante): a meta deve ser relevante para o negócio e para alcançar objetivos maiores da empresa.
- **Time-bound** (temporal): a meta deve ter um prazo definido para ser alcançada.

Esses critérios são comumente atribuídos ao conceito de Administração por Objetivos de Peter Drucker. O primeiro uso conhecido do termo ocorre na edição de novembro de 1981 da *Management Review*, por George T. Doran.

Desde então, o professor Robert S. Rubin (Universidade de Saint Louis) escreveu sobre SMART em um artigo para a *The Society for Industrial and Organizational Psychology*. Ele afirmou que SMART passou a significar coisas diferentes para pessoas diferentes.

Fazendo pesquisas na internet, não é incomum encontrar diferentes termos atribuídos às letras de SMART, dando outros enfoques ao modelo.

O Professor Rubin também observa que a definição do acrônimo SMART pode precisar de atualização para refletir a importância da eficácia e do feedback. Alguns autores, inclusive, expandiram o método para incluir áreas de enfoque extra: SMARTER, por exemplo, inclui *Evaluated* (avaliada) e *Reviewed* (revisada).

Vale destacar que, ao mesmo tempo que *smart* é um acrônimo, também cria um jogo de palavras, já que em inglês o termo significa "inteligente". A metodologia, portanto, propõe que, a partir de seus critérios, pode-se criar metas inteligentes. Além disso, na expansão do método sugerida, *smarter* significa "ainda mais inteligente".

Apesar dessas considerações, o método SMART em sua forma mais comum é uma ferramenta eficaz que fornece a clareza, o foco e a motivação necessários para atingir seus objetivos. Também pode melhorar a sua capacidade de alcançá-los, incentivando-o a definir metas, um plano de ação e uma data de conclusão. As metas SMART ainda são fáceis de usar por qualquer pessoa, em qualquer lugar, sem a necessidade de ferramentas especializadas ou treinamento.

MÉTODO SMART

5 critérios para definir metas claras e objetivas



SPECIFIC

Específica:
O que você quer alcançar?



MEASURABLE

Mensurável:
Como você vai medir seu progresso?



ACHIEVABLE

Alcançável:
É realista e está no seu poder alcançar?



RELEVANT

Relevante:
É relevante para seu objetivo maior?



TIME-BOUND

Temporal:
Quando exatamente você quer alcançar?



Modelo do Método SMART.

Como aplicar a metodologia SMART

Para cada item da sigla, você pode se fazer algumas perguntas que o ajudarão a detalhar sua meta, ao fim construindo uma meta SMART pronta para ser tirada do papel e posta em prática.

A seguir, entenda melhor cada critério, para que possa aplicá-los na criação de suas metas.

S – Específica (*Specific*)

Definir metas é uma parte crucial do planejamento estratégico, mas simplesmente estabelecer objetivos como “ganhar mais dinheiro” ou “vender mais” raramente leva a resultados concretos. O motivo? Esses objetivos carecem de especificidade. O conceito de “ganhar mais dinheiro”, por

exemplo, pode variar amplamente entre o dono de uma empresa e um colaborador. Portanto, para que uma meta seja verdadeiramente eficaz e direcione a ação, ela deve ser clara, precisa e responder a questões fundamentais.

Uma meta específica elimina ambiguidades e é compreendida por todos os níveis da hierarquia da empresa. Ela é formulada com uma linguagem simples, evitando jargões, e utiliza verbos que indicam ações concretas.

Ao estabelecer um objetivo específico, é essencial considerar:

- Quem será impactado pela meta? Quem é o público-alvo ou a equipe responsável?
- Qual é o resultado desejado? O que você pretende impactar ou mudar?

Ao responder a essas perguntas você terá tornado sua meta específica, garantindo que todos os envolvidos a compreendam e estejam alinhados com ela.

M – Mensurável (*Measurable*)

A especificidade é um começo sólido, mas quantificar suas metas (ou seja, garantir que sejam mensuráveis) torna mais fácil acompanhar o progresso e saber quando você alcançou a linha de chegada.

A mensurabilidade é o que diferencia uma meta SMART de um simples desejo. Por exemplo, em vez de estabelecer um objetivo vago como “trabalhar mais em determinado projeto”, é muito mais produtivo especificar “trabalhar 30 minutos a mais por dia nesse projeto”.

Isso porque, ao quantificar sua meta, você pode monitorar seu progresso de forma concreta, sabendo se está no caminho certo, superando expectativas ou precisando de ajustes.

Para estabelecer objetivos mensuráveis, pergunte-se:

- Quanto e em que direção você espera que ocorra a mudança?
- Que tipo de dados o ajudará a medir o progresso?
- De onde esses dados serão obtidos?
- Se, por algum motivo, você não puder medir diretamente o objetivo, existe uma medida alternativa que possa ser usada?

Lembrando sempre que a mensurabilidade não apenas ajuda a monitorar o progresso, mas também mantém você e sua equipe engajados, garantindo que todos estejam alinhados e comprometidos com os objetivos estabelecidos.

Se você é usuário do HiDoctor®, pode contar com a ajuda do software médico para obter os dados necessários para a mensuração da meta. No **Módulo Financeiro** você tem diversas estatísticas, que permitem acompanhar o progresso do seu consultório.

A – Alcançável (*Achievable*)

Este é o ponto do processo em que você faz uma séria verificação da realidade. As metas devem ser realistas – e não pedestais dos quais você inevitavelmente cairá.

Para garantir que a meta seja alcançável, é essencial considerar os recursos materiais, financeiros, de tempo e humanos disponíveis, o conhecimento que se tem, bem como as circunstâncias.

Metas inatingíveis podem ser contraproducentes, levando à desmoralização e desmotivação da equipe. Em contraste, metas realistas e alcançáveis podem impulsionar a confiança e o comprometimento da equipe.

Ao estabelecer metas atingíveis, reflita sobre:

- Quais passos precisam ser dados para que a meta seja alcançada?
- O objetivo é algo que sua equipe pode realizar razoavelmente?
- A meta é alcançável considerando o tempo e os recursos?
- Outros já fizeram isso com sucesso antes?
- Existem limitações ou obstáculos que precisam ser considerados?

Não esqueça que, embora as metas devam ser desafiadoras, elas também devem ser realistas e alinhadas com as capacidades e recursos da organização.

R – Relevante (*Relevant*)

Aqui você precisa pensar no panorama geral. Por que você está definindo a meta que está definindo?

Ao abordar a metodologia SMART, é essencial reconhecer que nem todas as metas, mesmo que alcançáveis, são necessariamente benéficas ou pertinentes. A relevância de uma meta é determinada por sua capacidade de alinhar-se com as necessidades, habilidades, realidade atual do mercado e, mais importante, com a missão, visão e valores de uma organização.

Em cenários como uma crise econômica, por exemplo, introduzir um produto de alto custo pode não ser a decisão mais relevante ou estratégica.

Objetivos verdadeiramente relevantes são aqueles que, ao serem alcançados, trazem impacto significativo e positivo para o negócio ou para a população-alvo. Eles são valorizados por parceiros, membros da comunidade e tomadores de decisão, servindo como um guia para mudanças benéficas e significativas.

Ao estabelecer metas relevantes, é crucial refletir sobre:

- Qual é a razão ou motivação por trás dessa meta?
- A meta contribuirá efetivamente para os objetivos maiores da organização, ajudando a alcançá-los?
- Medir e perseguir esse objetivo é significativo e vale a pena no contexto atual?
- Para onde essa meta levará o negócio ou projeto após ser alcançada?

Ter consciência da relevância ao definir metas não apenas ajuda a manter o **foco nas prioridades**, mas também permite que você se mantenha à frente das tendências e se diferencie no mercado.

T – Temporal (*Time-bound*)

Para medir adequadamente o sucesso, é essencial atribuir um prazo específico para a realização da meta. Estabelecer um cronograma ou *deadline* não apenas proporciona clareza sobre quando o objetivo deve ser alcançado, mas também **permite um planejamento eficaz e progresso mensurável em direção à sua realização.**

Integrando parâmetros relacionados ao tempo às metas, todos poderão saber como permanecer no caminho certo dentro de um prazo designado. Por exemplo: qual é o seu horizonte de tempo? Quando a equipe começará a criar e implementar as tarefas identificadas? Quando eles vão terminar?

Ao definir esses prazos, é crucial que eles sejam realistas, considerando o esforço e os recursos necessários para atingir o objetivo. O prazo não deve ser tão curto a ponto de não permitir a demonstração clara do sucesso ou da relação entre a ação tomada e o resultado obtido. Por outro lado, um prazo excessivamente longo pode incentivar a procrastinação e dificultar a conexão clara entre as ações realizadas e os resultados alcançados.

Para garantir que sua meta seja temporal, considere:

- Qual é o prazo para a realização desse objetivo?
- O prazo estipulado é realista e adequado ao escopo da meta?
- O prazo deveria ser ajustado para mais perto ou mais distante?
- Quando os dados necessários para avaliar o progresso estarão disponíveis?

Um prazo bem definido não apenas orienta as ações, mas também motiva e mantém a equipe focada na realização da meta.

Após incorporar os prazos, sua meta SMART estará completa.

Quais os benefícios de aplicar o método SMART em clínicas e consultórios?

O ambiente de saúde, especialmente em clínicas e consultórios médicos, é marcado por uma série de desafios, desde a gestão de pacientes e recursos até a manutenção da qualidade do atendimento.

Nesse contexto, o método SMART surge como uma ferramenta valiosa, trazendo uma série de benefícios para esses estabelecimentos:

- **Clareza e direção:**

Ao definir metas específicas, médicos, equipe e gestores têm uma visão clara do que precisa ser alcançado. Isso elimina ambiguidades e garante que todos estejam alinhados em direção ao mesmo objetivo.

- **Eficiência:**

Ao focar em metas precisas e bem estabelecidas, é possível aproveitar seus recursos de maneira mais eficiente e eficaz, sabendo exatamente as ações que devem ser tomadas para cumprir a meta.

- **Mensurabilidade e adaptabilidade:**

A capacidade de medir o progresso em direção a uma meta permite que clínicas e consultórios monitorem seu desempenho e façam ajustes conforme necessário. Isso pode se traduzir em melhorias contínuas na qualidade do atendimento e na [eficiência operacional](#).

- **Realismo:**

Estabelecer metas alcançáveis garante que os objetivos sejam realistas e adequados aos recursos disponíveis. Isso evita frustrações e desmotivação da equipe, promovendo um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo.

- **Relevância:**

Ao focar em metas que são verdadeiramente relevantes para a clínica ou consultório, garante-se que os esforços estejam alinhados com a visão e missão do estabelecimento. Isso pode resultar em maior satisfação do paciente e reconhecimento no mercado.

- **Foco no tempo:**

Definir prazos claros para a realização de metas ajuda a priorizar tarefas e alocar recursos de maneira eficaz. Isso pode levar a uma gestão mais eficiente do tempo e a resultados mais rápidos.

- **Motivação e comprometimento:**

Metas bem definidas e alinhadas com o método SMART podem servir como uma fonte de motivação para a equipe. Saber exatamente o que precisa ser feito e ver o progresso em direção a esses objetivos pode aumentar o comprometimento e a satisfação da equipe.

- **Comunicação transparente:**

A especificidade e objetividade das metas SMART asseguram que as expectativas sejam claramente definidas e transmitidas, melhorando a comunicação entre todos os envolvidos na realização das metas e evitando mal-entendidos.

- **Tomada de decisão informada:**

Com metas claras e mensuráveis, os gestores podem tomar decisões mais informadas, seja para investir em novos equipamentos, contratar pessoal ou expandir os serviços oferecidos.

A aplicação do método SMART em clínicas e consultórios médicos não apenas otimiza a gestão e operações, mas também **eleva o padrão de atendimento**, garantindo que pacientes recebam cuidados de qualidade enquanto o estabelecimento cresce e prospera de maneira sustentável.

Confira outros materiais para o planejamento estratégico de sua clínica:

- [\[PLANILHA\] Como a análise SWOT ajuda na administração do seu consultório](#)
- [\[PLANILHA\] Como fazer a Matriz BCG para uma clínica médica](#)

[PLANILHA] Método SMART
definindo metas e objetivos para a gestão de clínicas

S **M** **A** **R** **T**

Specific Measurable Achievable Relevant Time-bound

Baixar planilha

HiDoctor®

Exemplo de meta SMART para uma clínica médica

Para facilitar o entendimento e aplicabilidade no contexto da área de saúde, a seguir oferecemos um exemplo de como construir uma meta para uma clínica médica utilizando a metodologia SMART.

S – Específica (*Specific*)

Descrição: A meta deve ser clara e direta, evitando ambiguidades.

Exemplo: Em vez de “Queremos aumentar o número de pacientes”, defina “Queremos aumentar o número de consultas de cardiologia em 30%”.

M – Mensurável (*Measurable*)

Descrição: Deve ser possível medir o progresso em direção à realização da meta.

Exemplo: “Queremos ter 40 novas consultas de cardiologia por mês”.

A – Alcançável (*Achievable*)

Descrição: A meta deve ser realista, levando em consideração os recursos disponíveis e as circunstâncias.

Exemplo: Se a clínica atualmente realiza 30 consultas de cardiologia por mês, uma meta de 40 é desafiadora, mas possivelmente alcançável. No entanto, definir uma meta de 100 novas consultas por mês pode não ser realista.

R – Relevante (*Relevant*)

Descrição: A meta deve ser relevante para a direção que a clínica deseja seguir.

Exemplo: Se a clínica está buscando se especializar em serviços cardiológicos e tem observado uma demanda crescente nessa área, então a meta de aumentar as consultas de cardiologia é relevante.

T – Temporal (*Time-bound*)

Descrição: A meta deve ter um prazo definido para ser alcançada.

Exemplo: “Queremos aumentar o número de consultas de cardiologia em 30% nos próximos 6 meses”.

Assim, uma meta SMART para uma clínica médica poderia ser: “Aumentar o número de consultas de cardiologia em 30%, alcançando um total de 40 novas consultas por mês, nos próximos 6 meses”.

EXEMPLO MÉTODO SMART PARA CLÍNICAS



SPECIFIC

Aumentar o número de consultas de cardiologia em 30%.



MEASURABLE

Ter 40 novas consultas de cardiologia por mês.



ACHIEVABLE

A clínica atualmente realiza 30 consultas de cardiologia por mês, portanto a meta de 40 é desafiadora, mas alcançável.



RELEVANT

A clínica busca se especializar em serviços cardiológicos e tem observado uma demanda crescente nessa área.



TIME-BOUND

Aumentar o número de consultas de cardiologia nos próximos 6 meses.

Meta SMART para clínica: Aumentar o número de consultas de cardiologia em 30%, alcançando um total de 40 novas consultas por mês, nos próximos 6 meses.



Exemplo do método SMART para clínicas médicas. [Clique aqui](#) para baixar a versão para impressão.



A gestão estratégica desempenha um papel fundamental para o sucesso de uma clínica ou consultório, e o gestor tem função crucial nesse processo. Ao usar o método SMART, você pode criar metas claras, alcançáveis e significativas e desenvolver a motivação, o plano de ação e o suporte

necessários para alcançá-las.

É importante considerar, no entanto, que essa metodologia sozinha não atenderá a todas as necessidades de [planejamento estratégico](#) de uma clínica. O gestor deve aproveitar diferentes ferramentas, análises e métodos para elaborar um planejamento mais completo e informado, capaz de superar os desafios e aproveitar as oportunidades de crescimento que surgirem.

E para colocar seu planejamento estratégico em prática, agindo em prol de suas metas, aproveite ferramentas tecnológicas robustas, como o sistema médico HiDoctor®. Com funcionalidades completas tanto para a parte clínica quanto administrativa, ele está preparado para otimizar a gestão de clínicas e consultórios e maximizar seus resultados.

O [HiDoctor®](#) é o único sistema multiplataforma para consultórios e o software mais utilizado por médicos e clínicas no Brasil. A [Centralx®](#) conta com mais de 30 anos de experiência no desenvolvimento de tecnologias para a área médica.

Materiais exclusivos de **Planejamento Estratégico** para Gestores de Clínicas

[BAIXAR MATERIAIS](#)

Sobre o autor:



Marcos Moreira

Administrador pela Faculdade de Administração de Brasília e
Business Excellence pela Universidade de Columbia – NY

Artigo original disponível em:

["\[PLANILHA\] Método SMART para a gestão de clínicas: definindo metas e objetivos" - HiDoctor®](#)

News