

Metas S.M.A.R.T. com KPI:

Este documento apresenta exemplos de metas *S.M.A.R.T. com KPI* para orientá-los a construir metas que sejam:

- **Específicas:** Claramente definidas, sem ambiguidades.
- **Mensuráveis:** Com indicadores que permitam acompanhar o progresso e o sucesso.
- **Atingíveis:** Realistas e possíveis de alcançar com os recursos disponíveis.
- **Relevantes:** Alinhadas aos objetivos maiores do negócio e que tragam impacto.
- **Temporizáveis:** Com um prazo definido para conclusão.

Para elaborar Metas SMART utilize como referência a fórmula abaixo:

Até [dia/mês/ano] **vou** [Verbo de ação: alcançar/ realizar/ desenvolver/ possuir/ ter/ melhorar/ aumentar/ manter etc...] **o objetivo de** [descrição específica do resultado/objetivo esperado] **e medirei os avanços através de** [indicador(es) ou comportamentos observáveis].

Exemplos de metas com o modelo S.M.A.R.T	
Meta	S.M.A.R.T.
Aumentar a Captação de Novos Pacientes	Até 30/09/2026, vou aumentar o número de novos pacientes agendados em 20% em comparação com o trimestre anterior. Medirei meus avanços através da quantidade de novos cadastros de pacientes confirmados no sistema de agendamento. Análise: Esta meta é <u>específica</u> (novos pacientes, 20%), <u>mensurável</u> (contagem de cadastros), <u>atingível</u> (um crescimento de 20% é ambicioso, mas realista com as estratégias certas), <u>relevante</u> (fundamental para o crescimento da clínica) e <u>temporizável</u> (prazo até 30/09/2024).
Melhorar a Taxa de Retorno de Pacientes para Manutenção Preventiva	Até 31/12/2024, vou elevar a taxa de pacientes que retornam para consultas de profilaxia e manutenção dentro do período recomendado (6-7 meses) em 15%. Medirei meus avanços através do percentual de pacientes que realizaram a última profilaxia há mais de 6 meses e que agendaram seu retorno. Análise: Foca na retenção, é <u>específica</u> (retorno para manutenção), <u>mensurável</u> (percentual), <u>atingível</u> (com lembretes e acompanhamento), <u>relevante</u> (saúde bucal do paciente e receita recorrente) e <u>temporizável</u> (até o final do ano).

Aumentar o Faturamento Bruto Mensal da Clínica	Até 31/08/2026, vou elevar o faturamento bruto mensal da clínica em 10%, atingindo um valor mínimo de R\$ XX.XXX,00. Medirei meus avanços através do relatório financeiro de receita bruta mensal. <i>Análise: Direta e clara para a saúde financeira. É <u>específica</u> (faturamento bruto em 10%), <u>mensurável</u> (valor em reais e relatório financeiro), <u>atingível</u> (com estratégias de vendas ou aumento de ticket), <u>relevante</u> (sustentabilidade da clínica) e <u>temporizável</u> (prazo de 31/08/2026).</i>
Aprimorar a Satisfação do Paciente	Até 31/10/2026, vou aumentar a média de satisfação dos pacientes para 4.8 de 5 estrelas nas plataformas de avaliação online (Google, Doctoralia, etc.). Medirei meus avanços através da média das avaliações e do número de comentários positivos recebidos mensalmente. <i>Análise: Excelente para reputação e marketing boca a boca. É <u>específica</u> (4.8 estrelas), <u>mensurável</u> (média de avaliações), <u>atingível</u> (com foco na experiência do paciente), <u>relevante</u> (melhora a imagem da clínica) e <u>temporizável</u> (até 31/10/2024).</i>
Otimizar a Taxa de Aprovação de Planos de Tratamento Complexos	Até 30/11/2026, vou melhorar a taxa de aprovação de planos de tratamento acima de R\$ 5.000,00 em 15%. Medirei meus avanços através do percentual de propostas de tratamento complexas que são aceitas e iniciadas pelos pacientes. <i>Análise: Foca na conversão de tratamentos de maior valor. É <u>específica</u> (planos acima de R\$5.000,00, 15%), <u>mensurável</u> (percentual de aprovação), <u>atingível</u> (com melhorias na comunicação e negociação), <u>relevante</u> (aumento de faturamento) e <u>temporizável</u> (até 30/11/2024).</i>

A meta SMART foca em **O QUE E QUANDO** você quer alcançar. Traz direcionamento.

O **COMO** (as ações) é o seu plano para executar essa meta. O que você pode fazer para alcançá-la, quais estratégias vai adotar entre outras ações específicas você vai executar para tornar a meta realidade.

Desejo sucesso em sua jornada e conte comigo!

Dra Renata Schiffler