

# COMO MENSURAR QUALQUER COISA

Capítulo 1

## Resumo

#1

### Elementos Intangíveis e o Desafio de Medir

“Quando se pode mensurar o que se está falando e expressá-lo em números, sabe-se um pouco, quando NÃO, o conhecimento é parco e insatisfatório”.  
Lord Kevin

Qualquer observação que informe mais do que sabíamos antes dela é **mensuração**.

**Intangível não quer dizer imensurável.**

Elementos intangíveis que parecem impossíveis de se analisar podem ser mensurados. Essa mensuração pode ser feita de maneira economicamente justificada.

## Conclusões

Nessa primeira parte do capítulo, o autor aborda o tema da mensuração de intangíveis não apenas como sendo possível, mas principalmente como sendo de extrema importância para as empresas. Para muitos empresários, muitas “coisas” são impossíveis de medir no dia-a-dia do negócio, e dessa forma, sequer iniciam esforços de medição para elas, contudo, muito do que o seu cliente, funcionário, fornecedor, concorrente ou o mercado lhe diz, está dentro dessas “coisas imensuráveis”. Medir Qualidade, Imagem pública, Felicidade dos clientes, Flexibilidade de funcionários, Risco de fracasso de novos projetos, Valor das informações entre outras, podem sim serem medidas, geralmente com baixos custos, com esforços aceitáveis e com resultados relevantes.

Nesse momento, devemos abrir a mente e começar a crer que em detrimento do senso comum, qualquer coisa, por mais intangível, abstrata ou efêmera que seja, pode ser mensurada. Quando nada se sabe sobre algo, um pouco que se passe a saber, já deve ser encarado com um grande avanço. Ao longo dos próximos resumos iremos nos aprofundar em exemplos e técnicas para descobrir como medir “o que não pode ser medido”. Até lá!