



elementhus

CONSULTORIA EMPRESARIAL



Elementhus

CONSULTORIA EMPRESARIAL

*Soluções
Estratégicas
e Sustentáveis*

GESTÃO DE INDICADORES





Uso de Indicadores

Indicadores são definidos como sendo dados ou informações, preferencialmente numéricos, que representam um determinado fenômeno e que são utilizados para medir um processo ou seus resultados. Além de sinalizar possíveis desvios de rota nos planos traçados, os indicadores podem, ainda, ter caráter preventivo, contribuindo para a redução de gastos e para melhoria na eficiência dos processos de trabalho.



Indicadores de Desempenho



Assim, pode-se afirmar que indicadores de desempenho são vitais às organizações porque atuam como instrumentos de planejamento e gerenciamento, apresentando medidas de gestão de processos e resultados, norteando em uma ótica maior, a realização da missão institucional. Daí a sua importância e necessidade de implementação na rotina diária das organizações.

Conceituação



- ✓ “Indicador de desempenho é uma relação matemática que mede, numericamente, atributos de um processo ou de seus resultados, com o objetivo de comparar esta medida com metas numéricas pré-estabelecidas”. (FPNQ, 1994)
- ✓ “Gerenciar é controlar. Sem controle não há gerenciamento. Sem medição, não há controle.” (JURAN, 1992)



Características

As principais características de um indicador de desempenho são :



1. Específico: Seja sempre específico no que deseja alcançar
2. Mensurável: É possível de ser medido sem grandes esforços ou custos. Ser mensurável torna-se basicamente o fato de obter sempre indicadores para medir resultados.

Características

3. Alcançáveis: Ter uma meta maior do que a capacidade de um negócio torna-se irrelevante para concretização destes, pois de nada adianta sonhar alto e não ter os recursos necessários para concretizar determinado objetivo.



4. Relevante: Qual a importância do indicador? O que irá agregar para a empresa? Neste ponto, os indicadores devem estar alinhados com a atual realidade da empresa no mercado.

Características

5. Baseados no tempo: Pode ser mensurado em um intervalo de tempo. É boa prática estipular um tempo limite para a medição de um indicador.



Outras Características Importantes

- Disponibilidade - facilidade de acesso para coleta, estando disponível a tempo
- Simplicidade - facilidade de ser compreendido
- Baixo custo de obtenção
- Adaptabilidade - capacidade de resposta às mudanças





Os indicadores podem ser classificados em:



- **Indicadores Estratégicos** - informam o “quanto” a organização se encontra na direção da consecução de sua visão. Refletem o desempenho em relação aos fatores críticos para o êxito.

Os indicadores podem ser classificados em:



- **Indicadores de Produtividade** - medem a proporção de recursos consumidos com relação às saídas dos processos (EFICIÊNCIA). Permitem uma avaliação do esforço empregado para gerar os produtos e serviços. Devem andar lado a lado com os de Qualidade.

Os indicadores podem ser classificados em:

- **Indicadores de Qualidade** - focam as medidas de satisfação dos clientes e as características do produto/serviço (EFICÁCIA). Medem como o produto ou serviço é percebido pelos usuários e a capacidade do processo em atender os requisitos desses usuários. Podem ser aplicados para a organização como um todo, para um processo ou para uma área.



Os indicadores podem ser classificados em:



- Indicadores de Capacidade - Medem a capacidade de resposta de um processo através da relação entre saídas produzidas por unidade de tempo.

Conceituação, Característica e Classificação

Nível da Organização	Nível de Indicador	Quem acompanha	Classe
Estratégico	Macro	Diretoria	Estratégico
Tático / Gerencial	Intermediário	Gerente	Qualidade / Produtividade
Operacional	Elementar	Supervisores	Capacidade

Muito Obrigado

Alexandre Simões Jorge

asjorge@gmail.com

Usuário Skype: as_jorge

Whatsapp: +55 11 97207 8715

+351 93 702 8178

www.elementhusconsulting.com