

controle



INDICADORES

- = Métricas usadas para medir o desempenho de alguma **variável**
 - de custo, quantidade, qualidade, tempo
- Tipos:
 - **Simples**: valor numérico (Normalmente usado para medir a eficácia) ex: número de vacinas aplicadas
 - **Compostos** (ou relativos): relacionam duas ou mais variáveis
 - Proporções/coeficientes
 - Porcentagem
 - Razão/índice
 - Taxa

COMPONENTES BÁSICOS

1. Medida
2. Fórmula
3. Índice (número)
4. Padrão/referência
5. Meta

CONSTRUÇÃO DE INDICADORES

CRITÉRIOS CENTRAIS

- Seletividade/importância
- Simplicidade, clareza, inteligibilidade e comunicabilidade
- Representatividade (cobertura), confiabilidade, sensibilidade
- Investigabilidade
- Estabilidade
- Disponibilidade
- Praticidade
- Custo-efetividade (economicidade)
- Comparabilidade
- Relevância
- Desagregabilidade

ASPECTOS GERAIS

- Uso de **indicadores/medidas** de desempenho para monitorar os resultados obtidos
 - Possibilita sua avaliação e implementação de mudanças/melhorias

MODELOS

- **Representação** da realidade através de variáveis
- Integram indicadores e demonstram como está o desempenho organizacional frente ao esperado

CONTROLE

MEDIÇÃO DE DESEMPENHO

- Desempenho = Esforços empreendidos na direção dos resultados a serem alcançados
 - Desempenho = esforços + resultados ou
Desempenho = esforços → resultados
 - Através de indicadores, é possível:
 - Acompanhar
 - Mensurar
 - Transformar
- A organização

KPI: Key Performance Indicator
(indicadores-chave de performance)

CLASSIFICAÇÕES DE INDICADORES

- Quantitativos X Qualitativos
Determina um valor numérico representativo
- Estratégicos: estratégia e monitoramento
- Táticos: áreas funcionais (Desdobramentos da estratégia)
- Operacionais: operações/procedimentos
- De processo: foco na qualidade do processo (eficiência)
- De resultado: foco no resultado obtido (eficácia)
- De impacto: foco nas modificações no mundo real (efetividade)

OS 6 E'S DO DESEMPENHO

DIMENSÕES DE ESFORÇOS	DIMENSÕES DE RESULTADO
Economicidade (Obtenção/uso de recursos do menor custo (conforme requisitados))	Eficiência (Relação entre os recursos utilizados e resultado atingido)
Execução (Realização de processos, planos, projetos conforme estabelecido)	Eficácia (Quantidade e qualidade de produtos/serviços entregues = atingimento dos objetivos)
Excelência (Conformidade com critérios e padrões de qualidade/excelência)	Efetividade (Impactos no mundo real gerados pelos resultados obtidos)