

CONTROLE



INDICADORES

- = Métricas usadas para medir o desempenho de alguma **variável**
 - de custo, quantidade, qualidade, tempo
- Tipos:
 - **Simple**s: valor numérico (Normalmente usado para medir a eficácia)
ex: número de vacinas aplicadas
 - **Compostos** (ou relativos): relacionam duas ou mais variáveis
 - Proporções/coeficientes
 - Razão/índice
 - Porcentagem
 - 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/medições** 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
 - São mais subjetivos (qualidade x não qualidade)
- **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 ES DO DESEMPENHO

DIMENSÕES DE ESFORÇOS

Economicidade
(Obtenção/uso de recursos do menor custo (conforme requisitos))

Execução
(Realização de processos, planos, projetos conforme estabelecido)

Excelência
(Conformidade com critérios e padrões de qualidade/excelência)

DIMENSÕES DE RESULTADO

Eficiência
(Relação entre os recursos utilizados e resultado atingido)

Eficácia
(Quantidade e qualidade de produtos/serviços entregues = atingimento dos objetivos)

Efetividade
(Impactos no mundo real gerados pelos resultados obtidos)