



# Garantia da Qualidade

Rafael Velasquez, PMP

---

**Unidade 3 /**

**Indicadores de Desempenho**

**(Estudo de Caso)**

---

# Indicadores de Desempenho

## Estudo de Caso

Situação de um dos contratos do portfólio:

- Contrato com margem muito enfiada.
- Burocracia e longo ciclo de desenvolvimento.
- Contrato engessado com cláusulas desafiadoras.
- Possibilidade de multas e glosas.
- Forte pressão para resultados rápidos.

Cliente com metodologia ainda em desenvolvimento e não experimentada.

# Indicadores de Desempenho

## Estudo de Caso


Indicadores de Desempenho - 2012

Trimestre	Mês	Previsto	Previsto	% Anual	% Trimestre	Realizado (A)	Real	% Anual	% Trimestre	Custo Mensal (B)	Glosa	Resultado (A-B)
1°	jan/12	R\$ 193.794,50	100%	16,9%	37,9%	R\$ 201.533,00	104%	17,7%	40,2%	R\$ 155.565,89	R\$ -	R\$ 45.967,11
1°	fev/12	R\$ 141.334,44	100%	12,3%	27,7%	R\$ 175.000,00	124%	15,4%	34,9%	R\$ 149.747,99	R\$ -	R\$ 25.252,01
1°	mar/12	R\$ 175.659,98	100%	15,3%	34,4%	R\$ 125.000,00	71%	11,0%	24,9%	R\$ 145.543,06	R\$ 15.835,90	-R\$ 20.543,06
<b>RESULTADO 1° TRIMESTRE</b>	-	<b>R\$ 510.788,92</b>	<b>100%</b>	<b>44,6%</b>		<b>R\$ 501.533,00</b>	<b>98%</b>	<b>44,1%</b>		<b>R\$ 450.856,94</b>	<b>R\$ 15.835,90</b>	<b>R\$ 50.676,06</b>
2°	abr/12	R\$ 199.891,15	100%	17%	20%	R\$ 201.000,00	101%	18%	39,0%	R\$ 130.625,50	R\$ 6.785,04	R\$ 70.374,50
2°	mai/12	R\$ 199.128,76	100%	17%	20%	R\$ 215.000,00	108%	42%	41,7%	R\$ 139.982,78	R\$ 3.301,12	R\$ 75.017,22
2°	jun/12	R\$ 101.550,70	100%	9%	10%	R\$ 99.150,00	98%	19%	19,2%	R\$ 133.115,48	R\$ 6.632,30	-R\$ 33.965,48
<b>RESULTADO 2° TRIMESTRE</b>	-	<b>R\$ 500.570,61</b>	<b>100%</b>	<b>43,7%</b>		<b>R\$ 515.150,00</b>	<b>103%</b>	<b>45,3%</b>		<b>R\$ 403.723,77</b>	<b>R\$ 16.718,46</b>	<b>R\$ 111.426,23</b>
3°	jul/12	R\$ 134.624,47		12%	1	R\$ 120.250,53		11%		R\$ 133.115,48	1200	-R\$ 12.864,95
3°	ago/12	R\$ -		0%	0			0%				
3°	set/12			0%	0			0%				
<b>RESULTADO 3° TRIMESTRE</b>	-	<b>R\$ 134.624,47</b>	<b>100%</b>			<b>R\$ 120.250,53</b>	<b>89%</b>					
4°	out/12			0%	#DIV/0!			0%				
4°	nov/12			0%	#DIV/0!	R\$ -		0%				
4°	dez/12			0%	#DIV/0!			0%				
<b>RESULTADO 4° TRIMESTRE</b>	-	<b>R\$ -</b>	<b>100%</b>			<b>R\$ -</b>	<b>#DIV/0!</b>					
<b>RESULTADO GERAL DO ANO</b>		<b>R\$ 1.145.984,00</b>				<b>R\$ 1.136.933,53</b>		<b>99%</b>		<b>854.580,71</b>	<b>32.554,36</b>	<b>R\$ 162.102,29</b>

INFORMAÇÕES DE EXEMPLO

# Indicadores de Desempenho

## Estudo de Caso

TechBiz

Painel Executivo

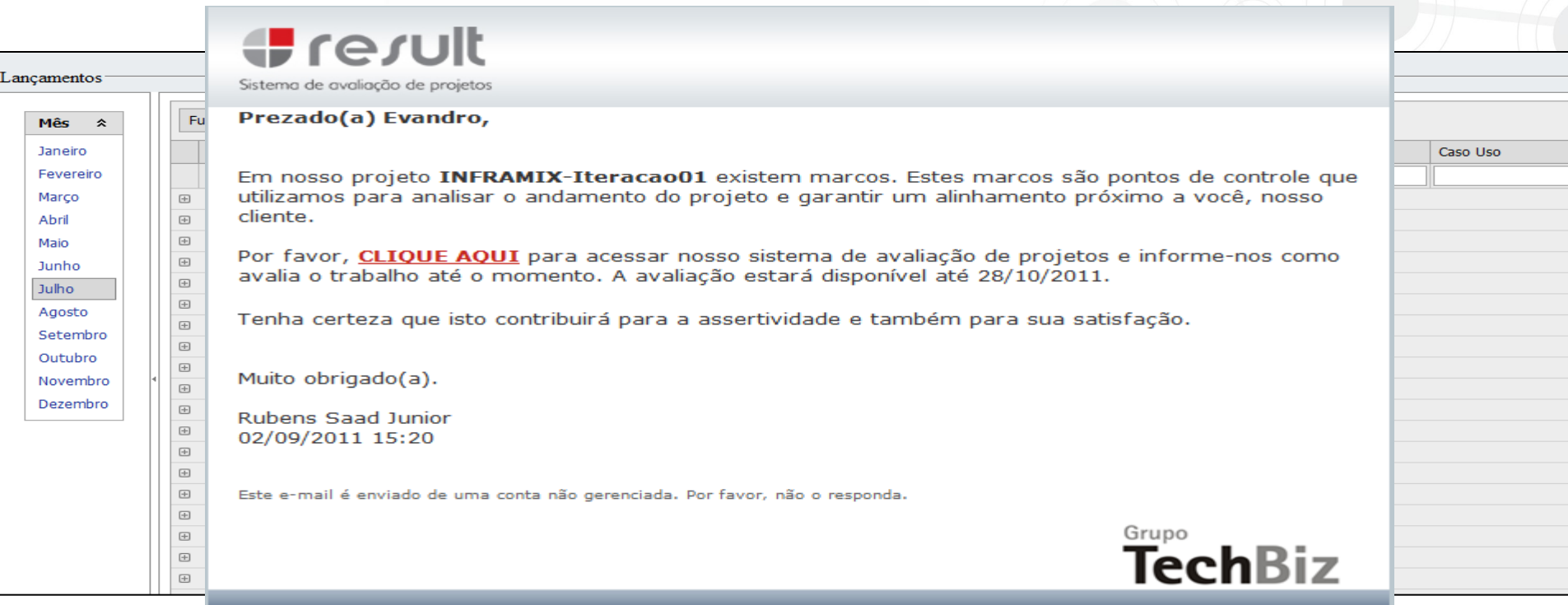
4. STATUS POR PROJETO

Legenda	Cores	Qtd. Iterações
Concluído		2
Em Andamento		2
Atrasado e/ou com pendências da / Techbiz		2
Situação Crítica ou Paralisada		2

Projeto	Situação Atual	Status
INFRAMIX		
ITERAÇÃO 3	Status Atual: Concluímos o desenvolvimento dos Ucs e no momento estamos atuando nos testes internos da Techbiz. Próximas atividades: - Testes em DVT (Techbiz): 17/07 a 24/07 - Testes Infraero (Sala de Guerra): 25/07 Pendências: - N/A	
RM 15	Status Atual: Em teste da Infraero, a demora foi devido a não entrega do script de BD, foi entregue na sexta e atualizado na quinta-feira dia 12/07 e o Igor já iniciou a homologação.  Próximas atividades: - Homologação pelos Usuários – 25/06 em aberto. Pendências: - N/A	
SIADC		
ITERAÇÃO 2	Status Atual: No momento o Thiago está fazendo a implementação da Query para definição e busca dos dados para os relatórios. A previsão é concluirmos as atividades no dia 13/07.  Próximas atividades: Criação do Relatório: 23/07 a 10/08	

# Indicadores de Desempenho

# Estudo de Caso



## Gestão a vista – Gerência de Operações



# Indicadores de Desempenho

## **Plano de Ação**

- Plano de Ação quando o resultado não for efetivo.
- Deve ser implementado o [Plano de Ação](#)



# Considerações Finais

Não existe:



# Considerações Finais

- O trabalho deve ser realizado de maneira séria e focada.
- A definição dos indicadores de desempenho é de fundamental importância para obtenção de resultados.
- A manutenção da equipe é crucial para redução dos índices de retrabalho e consequentemente obtenção das margens esperadas.

# Considerações Finais

- O processo de venda deve ser conduzido de forma profissional, não se esquecendo dos fatores construtores do custo e analisando sempre a projeção de fluxo de caixa.
- Documentação das Lições aprendidas
- Principal: O GP deve ter conhecimento da dimensão de sua importância na rentabilidade dos contratos.

**Obrigado**