

## INDICADORES DE DESEMPENHO DESÁFIO

### Fatores Críticos

O quadro abaixo possui vários itens relacionados à satisfação dos clientes, e fatores críticos dos projetos de sua empresa em relação aos processos de gestão de projetos, colaboradores, condições financeiras e imagem da sua empresa perante a sociedade.

1. Analise os itens e acrescente outros se necessário;
2. As linhas tracejadas poderão ser usadas para acrescentar outros itens que você julgar importantes ;
3. Avalie cada um dos itens e identifique se ele é um fator crítico para os projetos da sua empresa, caso afirmativo marque um “x” na coluna “É crítico? ”
4. Verifique se os itens considerados críticos já são medidos e /ou monitorados por sua empresa, se sim , marque um “x” na coluna “É medido?”

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM: .....	É Crítico?	É medido?
<div>1. Qualidade das entregas</div> <div>2. Prazos de entrega</div> <div>3. Custo do projeto</div> <div>4. Preço final do produto</div> <div>5. Comunicação</div> <div>6. Definição e mudanças de escopo:</div> <div>7. Atendimento pós-encerramento do projeto</div> <div>- Rapidez</div> <div>- Eficácia</div> <div>.....</div> <div>.....</div> <div>8. Treinamento para uso e manutenção do produto do projeto</div> <div>9. Gerenciamento do projeto</div>		

# INDICADORES DE DESEMPENHO

## DESÁFIO

PROCESSOS DE GESTÃO DE PROJETOS	É Crítico?	É medido?
<p>1. ESCOPO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisões</li> <li>- Clareza</li> <li>- .....</li> <li>- .....</li> </ul> <p>2. PRAZO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pontualidade nas entregas</li> <li>- .....</li> <li>- .....</li> </ul> <p>3. CUSTO/</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desvios – Plan x Real</li> <li>- Lucratividade</li> <li>- .....</li> <li>- .....</li> </ul> <p>4. RISCOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitigação</li> <li>- Custos</li> <li>- .....</li> <li>- .....</li> </ul> <p>5. QUALIDADE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Não-conformidades</li> <li>- Retrabalhos</li> <li>- Reclamações</li> <li>- Custos das NC</li> <li>- Recalls (após encerramento do projeto)</li> <li>- Lições aprendidas</li> <li>- .....</li> <li>- .....</li> </ul> <p>6. COMUNICAÇÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatórios emitidos</li> <li>- Erros na distribuição das informações</li> <li>-mudanças</li> <li>- .....</li> <li>- .....</li> </ul> <p>7. RH</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Absenteísmo</li> </ul>		

## INDICADORES DE DESEMPENHO

### DESÁFIO

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rotatividade</li> <li>- Treinamento / Capacitação</li> <li>- Produtividade</li> <li>- .....</li> <li>- .....</li> </ul> <p>8. CONTRATAÇÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pontualidade dos fornecedores</li> <li>- Conformidade dos produtos adquiridos</li> <li>- Devoluções</li> <li>- Tempo médio de respostas a consultas</li> <li>- .....</li> <li>- .....</li> </ul> <p>9. INTEGRAÇÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mudanças</li> <li>- .....</li> <li>- .....</li> </ul>		
--	--	--

## INDICADORES DE DESEMPENHO DESÁFIO

Verifique a proporção de itens assinalados com “è medido” em relação ao total de fatores críticos para sua empresa.

Esta relação também é um indicador, que indica o volume de informações que você possui sobre o desempenho dos Projetos de sua empresa.

$$\begin{array}{l} \text{Índice de Informações sobre o} \\ \text{Desempenho de seus Projetos} \end{array} = \frac{\text{Nº de fatores críticos medidos}}{\text{Total de fatores críticos para a sua empresa}}$$

**Calcule o resultado para os projetos da sua empresa :**

$$\begin{array}{l} \text{Índice de Informações sobre o} \\ \text{Desempenho de seu Negócio} \end{array} = \underline{\hspace{10cm}}$$

Um resultado muito inferior a 1, indica que os processos do projeto ainda não possuem as informações quantitativas necessárias para fundamentar as decisões . Isso pode ser perigoso!

Quanto mais próximo for o resultado de 1, maior a probabilidade de existência de informações suficientes para que as decisões tomadas sejam as mais acertadas. Isso é bom.

**Analise** se as respostas afirmativas foram dadas para os itens mais críticos. Isso faz diferença.

**Analise** também em que área de conhecimento há predomínio de respostas negativas, ou seja, em que áreas há escassez de informações.