

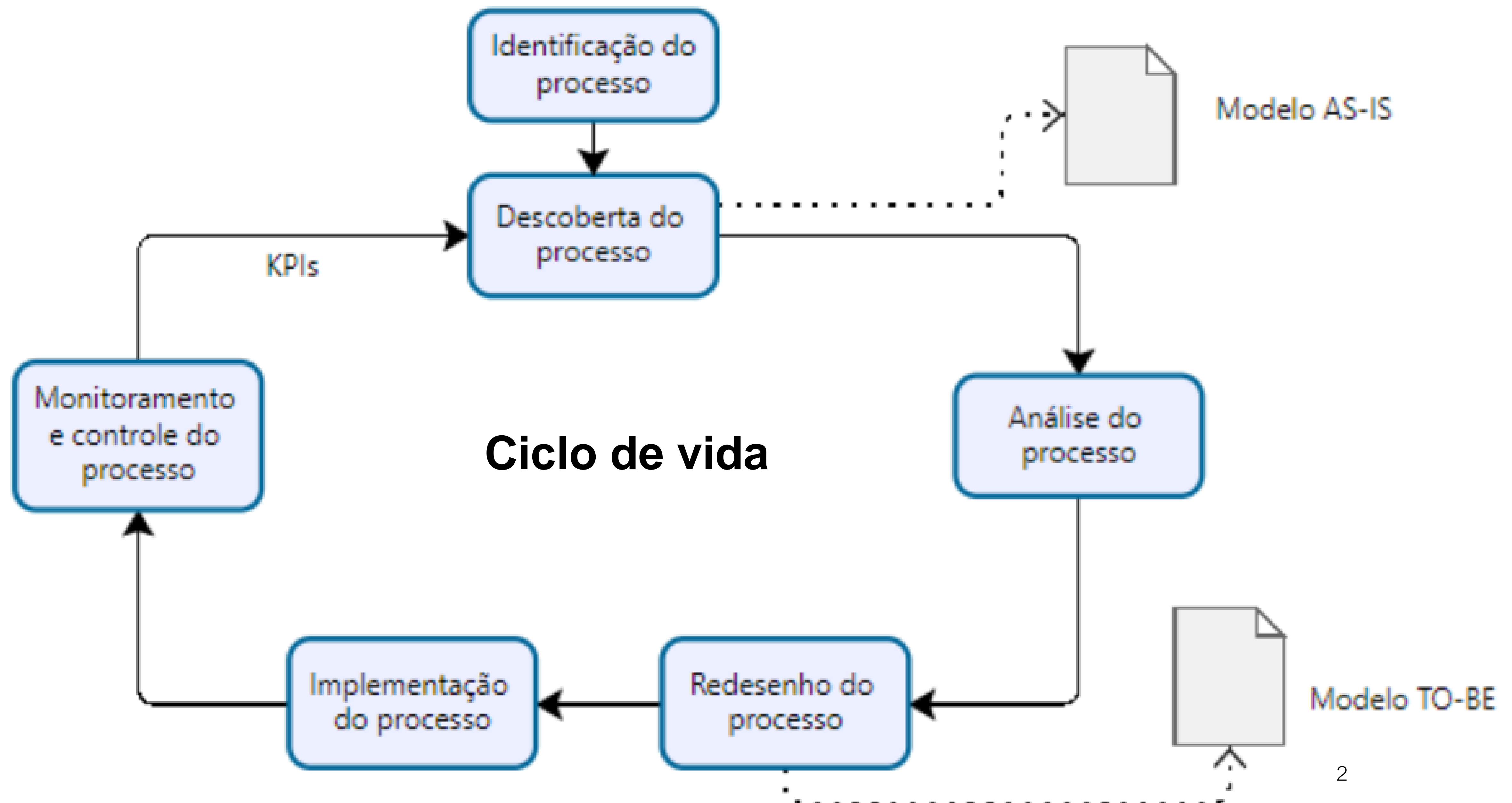
Curso: Engenharia

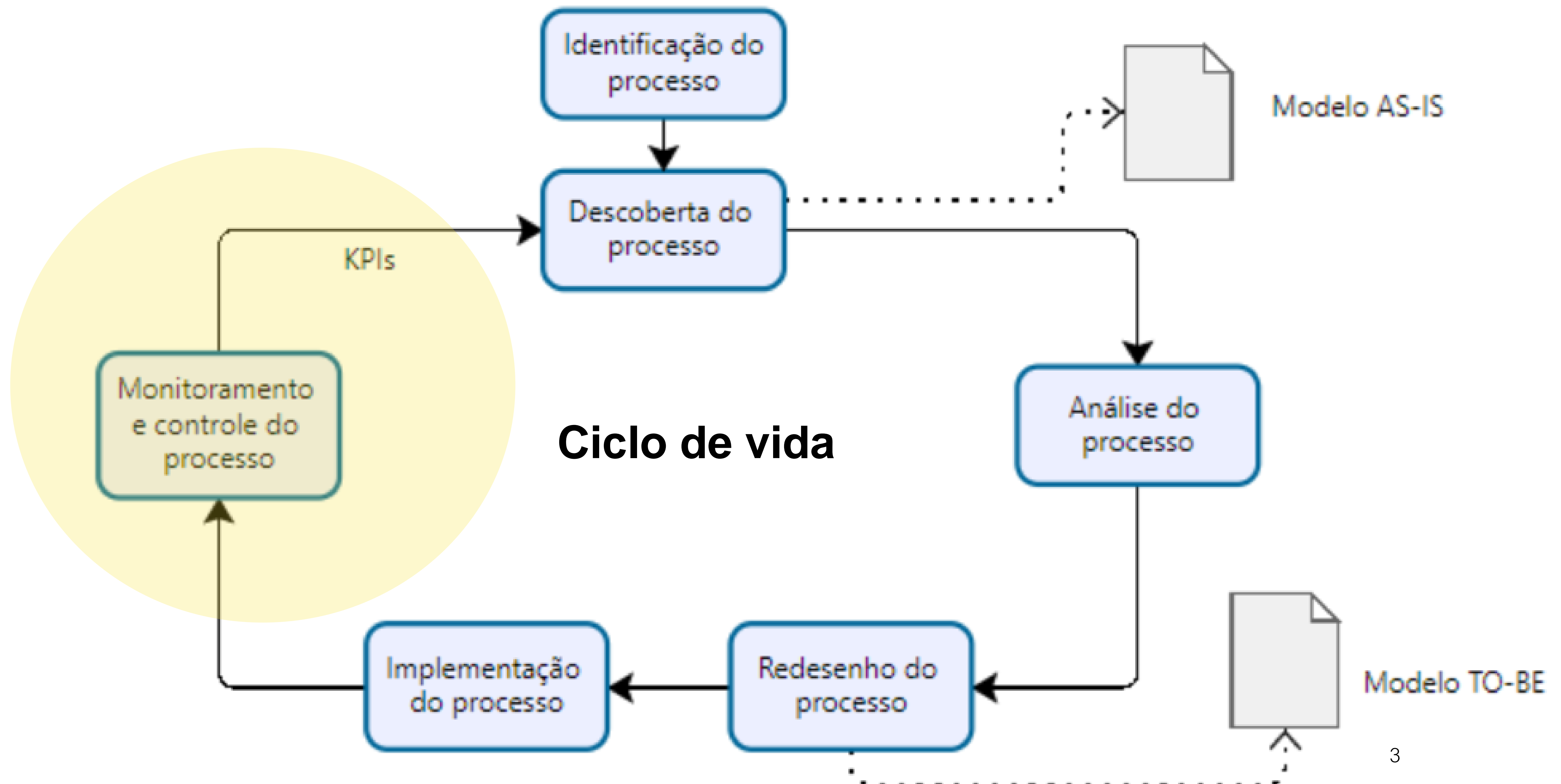
DISCIPLINA: Gestão de Processos

Prof. Clayton J A Silva, MSc

clayton.silva@professores.ibmec.edu.br

Referência: Gerenciamento de Processos de Negócios (BPM): uma referência prática, Balman





Atividades de monitoramento de processos

1. Apoiar o registro de desempenho
2. Realizar benchmarking
3. Realizar auditorias
4. Realizar análise de maturidade
5. Planejar e monitorar dados de monitoramento de desempenho

Tipos de indicadores

Alinhados aos objetivos desejados

1. Custos
2. Qualidade
3. Produção
4. Riscos
5. Ambientais

Tipos de indicadores

Alinhados aos objetivos ao propósito de alguma metodologia

Por exemplo, *Balanced Scorecard (BSC)*

1. Financeiros
2. De clientes
3. De aprendizado e crescimento
4. Processos internos

Tipos de indicadores

Perspectiva Financeira		Perspectiva do Cliente	
Objetivos	Indicadores	Objetivos	Indicadores
Sobreviver	Fluxo de Caixa	Novos Produtos	% de vendas oriundas de novos produtos
Sucesso	Volume de vendas no trimestre	Agilidade da entrega	% Entregas dentro do prazo
Prosperar	Market Share e ROI	Parceria do cliente	Quantidade de iniciativas cooperativas
Perspectiva dos Processos Internos		Perspectiva do Aprendizado e do Crescimento	
Objetivos	Indicadores	Objetivos	Indicadores
Excelência da manufatura	Cycle Time e Custo Unitário	Liderança tecnológica	Tempo para desenvolver uma nova geração de produtos
Introdução de novos produtos	Datas planejadas versus Real	Foco em produto	% dos produtos que correspondem a 80% das vendas

Indicadores

Os indicadores apresentam tipicamente duas relações:

1. Hierárquica: desde o nível mais elementar até os indicadores de desempenho da organização, há uma hierarquia
2. Causa e efeito: Alterar um indicador pode levar à alteração de outro porque pode haver uma relação de causa-efeito entre eles

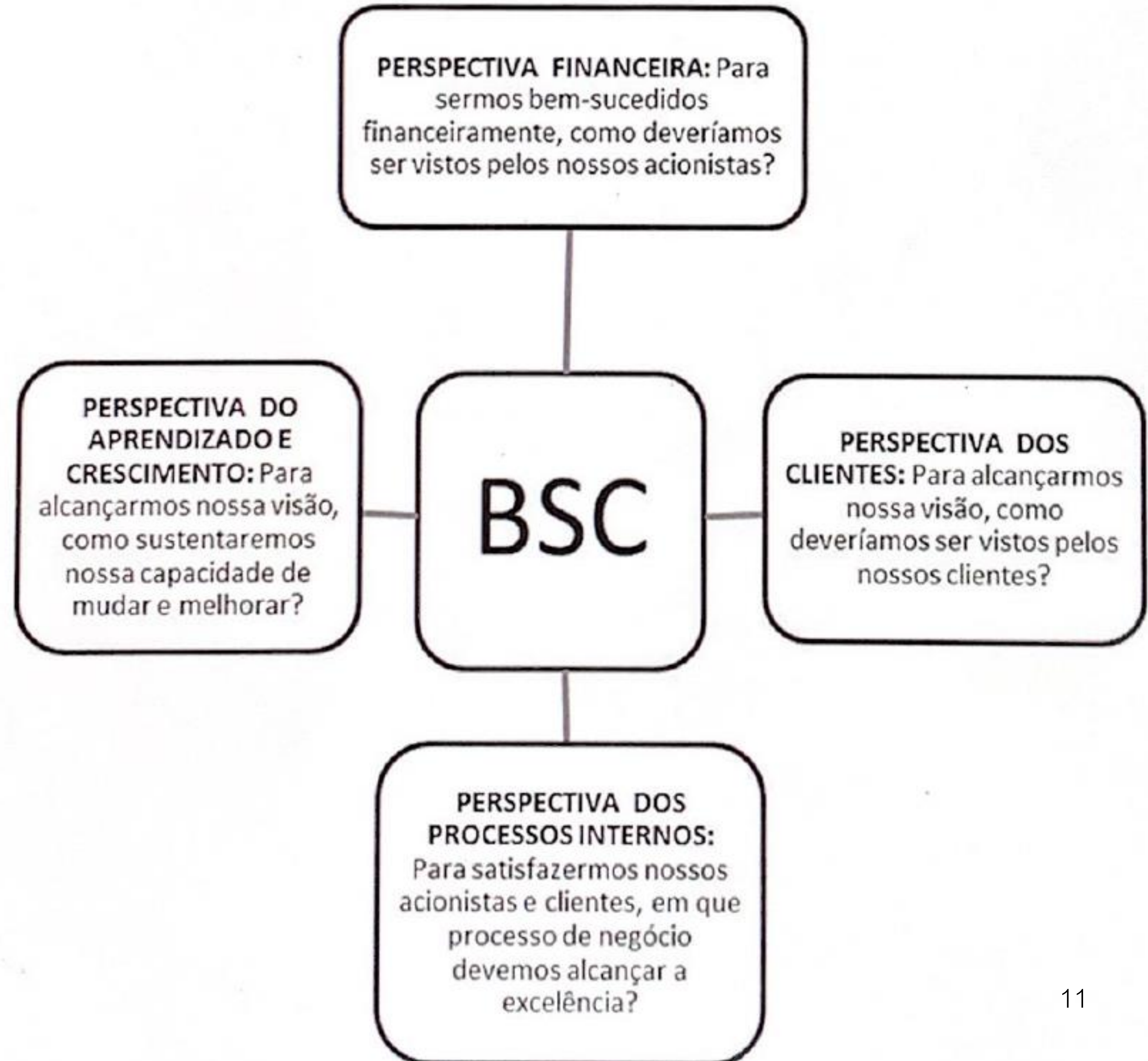
Registro de indicadores

- Nome do indicador.
- Descrição.
- Unidade de Medida.
- Critério / fórmula de cálculo.
- Frequência de cálculo.
- Nível de detalhe.
- Responsável.
- Fontes dos dados.
- Lista de destinatários / usuários
- Valor atual.
- Valores anteriores.
- Objetivo final a atingir.

Critérios de seleção de indicadores

- Confiabilidade. É uma referência válida?
- Universalidade. Posso comparar com outros?
- Mensurabilidade. Pode ser medido?
- Consistência. É persistente e coerente?
- Disponibilidade. Os dados de cálculo estão disponíveis?
- Relevância. Sinaliza o valor agregado?
- Efetividade. Pode produzir *insights* para mudanças?

Sistemas de medição de desempenho



OBRIGADO!



www.ibmec.br

 /ibmec

 ibmec

 @ibmec_oficial

 ibmec

