

## Atividade 14.10

Sabrina Amorim -82329546

Julia Freitas Santos - 823222304

Kathleen Silveira - 822222513

Guilherme Brancaglione - 823120990

Gabriel Baldini – 823115970

Eduardo dos Santos Virgílio Junior - 8222242309

## Indicadores de Desempenho

### O QUE SÃO OS INDICADORES DE DESEMPENHO?

São uma medida de referência para analisar os resultados de um negócio a partir de ações de performance das equipes. Objetivo é medir a qualidade e servir de auxílio para o planejamento estratégico. Também servem para avaliar a gestão, mensurando os erros e acertos de uma organização

Características específicas, tais como:

- Serem mensuráveis e objetivos;
- Serem verificáveis;
- Terem um valor agregado;
- Terem um consenso em cima do seu objetivo.

### A IMPORTÂNCIA DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

#### **Guia para Processos e Decisões:**

Indicadores de desempenho ajudam a conduzir processos de forma clara e objetiva, auxiliando na tomada de decisões estratégicas.

#### **Medição da Eficiência:**

Eles permitem que a empresa se baseie em dados para avaliar a eficiência das ações e identificar gaps que impactam o crescimento.

#### **Diagnóstico de Problemas:**

A análise de indicadores, como o turnover, ajuda a identificar as causas de problemas, como a saída de colaboradores, e suas razões.

#### **Criação de Planos de Ação:**

Com os indicadores certos, é possível entender o problema e desenvolver um plano de ação eficaz para corrigir e melhorar os resultados.

## COMO DEFINIR OS INDICADORES DE DESEMPENHO

- **Disponibilidade:** entenda quais são os indicadores, quais deles fazem sentido para o seu modelo de negócio e garanta que sejam de fácil mensuração e análise
- **Importância:** defina o foco principal da sua empresa. Se for vendas ou produção, por exemplo, você deve focar nesses pontos. Cuidado com as métricas de vaidade que não causam impacto direto no crescimento e valor da sua empresa.
- **Relevância:** é preciso que os indicadores sejam relevantes para seu negócio no momento em que estão sendo avaliados.

Por exemplo, é sempre importante acompanhar as vendas e lucratividade de uma organização, mas existem momentos em que o indicador mais relevante será o de produtividade ou eficiência. Isso vai depender bastante do cenário do mercado e da estratégia da empresa.

- **Periodicidade:** os indicadores de desempenho devem permitir a extração de dados e o acompanhamento de um período determinado. Nesse cenário, o objetivo é manter uma gestão periódica efetiva, por isso, planeje a geração de indicadores na frequência adequada para que os resultados obtidos sejam coerentes.

## PRINCIPAIS INDICADORES

1. **Indicadores de produtividade:** medem a eficiência dos processos e recursos da organização, como tempo de ciclo, tempo de entrega, taxa de utilização e produtividade por trabalhador;
2. **Indicadores de qualidade:** medem a qualidade dos produtos ou serviços entregues pela organização, como satisfação do cliente, número de defeitos ou reclamações, tempo médio de reparo e taxa de retrabalho;
3. **Indicadores financeiros:** medem o desempenho financeiro da organização, como lucratividade, retorno sobre o investimento, margem de lucro e fluxo de caixa;

4. **Indicadores de atendimento ao cliente:** medem o nível de satisfação do cliente com o atendimento da organização, como tempo de resposta, tempo de espera, taxa de resolução no primeiro contato e índice de retenção de clientes;
5. **Indicadores de recursos humanos:** medem o desempenho e a efetividade dos funcionários, como taxa de absenteísmo, taxa de rotatividade, avaliações de desempenho e treinamento;
6. **Indicadores de inovação:** medem a capacidade da organização de inovar, como número de patentes, lançamento de novos produtos, investimentos em pesquisa e desenvolvimento, e adoção de tecnologias disruptivas;
7. **Indicadores de sustentabilidade:** medem a sustentabilidade ambiental, social e econômica da organização, como emissões de carbono, gestão de resíduos, responsabilidade social corporativa e compromisso com a sustentabilidade;
8. **Indicadores de lucratividade:** são utilizados para medir a capacidade de uma empresa em gerar lucro a partir das suas atividades operacionais. Alguns exemplos comuns de indicadores de lucratividade: margem de lucro bruta, margem de lucro líquida, retorno sobre o ativo, retorno sobre o patrimônio líquido;
9. **Indicadores de competitividade:** são utilizados para avaliar a capacidade de uma empresa em competir em seu mercado;
10. **Indicadores de valor:** são utilizados para avaliar a capacidade de uma empresa em gerar valor para seus acionistas, clientes e outras partes interessadas.

#### Referências:

<https://mereio.com/blog/indicadores-de-desempenho/#:~:text=Os%20indicadores%20de%20desempenho%20s%C3%A3o%20uma%20medida%20de%20refer%C3%Aancia%20para.e m%20cima%20do%20seu%20objetivo.>

<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-usar-indicadores-de-desempenho-na-sua-estrategia,81e7aefeb53a6810VgnVCM1000001b00320aRCRD#:~:text=Indicadores%20de%20recursos%20humanos:%20medem,clientes%20e%20outras%20partes%20interessadas.>

