

AULA COMPLETA

INDICADORES DE DESEMPENHO




CONCEITO, TIPOS, COMO CRIAR, EXEMPLOS E QUESTOES!



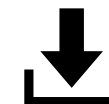
INDICADORES DE DESEMPENHO



Sumário

1. O que são indicadores de desempenho? -
2. Qual o objetivo dos indicadores de desempenho? -
3. Quais são os tipos de indicadores de desempenho?
 - 3.1. Indicadores de Produtividade
 - 3.2. Indicadores de Qualidade
 - 3.3. Indicadores de Capacidade
 - 3.4. Indicadores Estratégicos
 - 3.5. Indicadores Financeiros
 - 3.6. Indicadores de Recursos Humanos
4. Exemplos de indicadores de desempenho
 - 4.1. Produção por hora trabalhada
 - 4.2. Taxa de devolução de mercadorias
 - 4.3. Utilização de Recursos
 - 4.4. Market Share
 - 4.5. Lucro Líquido
 - 4.6. Taxa de Rotatividade de Funcionários
5. Como definir os indicadores de desempenho? -
6. Questões -
7. THINKING OUTSIDE THE BOX   

Material disponível em PDF para download



SAC LOGÍSTICA
www.saclogistica.com.br



LINK DO ARTIGO NA BIO!

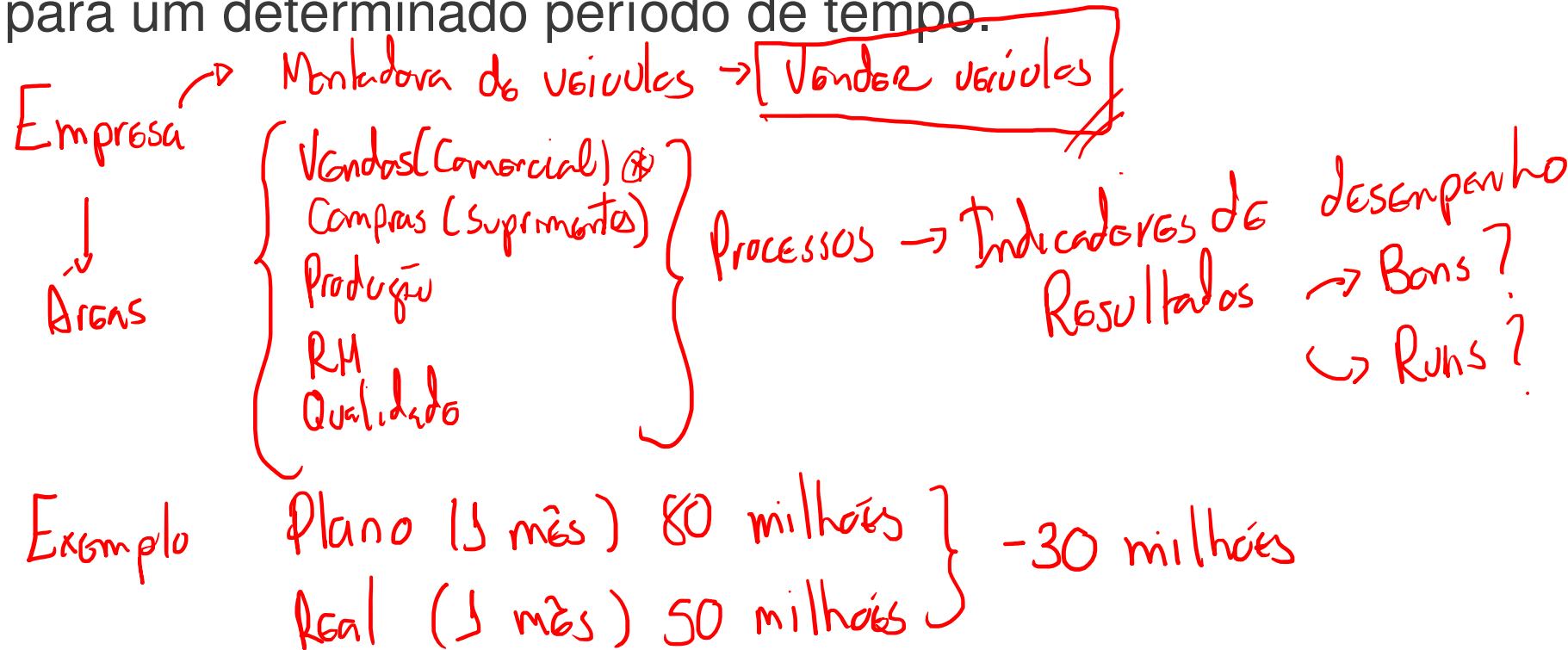


INSCREVA-SE EM NOSSO CANAL NO YOUTUBE

INDICADORES DE DESEMPENHO



Os indicadores de desempenho, também conhecidos como KPIs (*Key Performance Indicators*), são uma ferramenta de gestão utilizada para analisar se os resultados dos processos da empresa estão alinhados com os planos e metas estabelecidos, para um determinado período de tempo.



INDICADORES DE DESEMPENHO - OBJETIVO



O principal objetivo desses indicadores é verificar se a performance de um determinado processo está de acordo com o planejamento estabelecido. Para muitas empresas, os indicadores funcionam como uma bússola, orientando os processos e as decisões. Assim, é fundamental que os líderes saibam como analisar esses indicadores para garantir que a organização permaneça no caminho certo.

INDICADORES DE DESEMPENHO - TIPOS



No universo corporativo, a busca pela eficiência e pelo aprimoramento contínuo é uma constante. Nesse sentido, os indicadores desempenham um papel fundamental, fornecendo dados e métricas que orientam as tomadas de decisão e o direcionamento estratégico das organizações. Dentre esses indicadores, destacam-se os relacionados à produtividade, qualidade, capacidade, estratégia, finanças e recursos humanos.



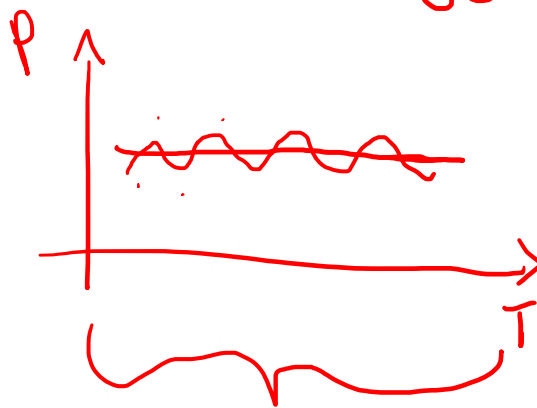
INDICADORES DE DESEMPENHO - TIPOS



Os **indicadores de produtividade** estão diretamente ligados à eficiência na utilização dos recursos de uma empresa, área, equipe ou funcionário. Dessa maneira, eles avaliam a relação entre os recursos empregados e os resultados obtidos. Um exemplo comum é a quantidade de produtos fabricados por dia, que indica o nível de eficácia operacional.



Meta = 120 veículos
Real = \rightarrow 130 veículos (+10 veículos) \rightarrow 20 com defeito
 \rightarrow 90 veículos (-30 veículos)



INDICADORES DE DESEMPENHO - TIPOS



Os **indicadores de qualidade** focam em identificar desvios ou não-conformidades durante os processos organizacionais. Estão intrinsecamente ligados aos índices de produtividade, uma vez que auxiliam na compreensão de eventuais desvios ou falhas que ocorrem durante a produção. Por exemplo, a relação entre a quantidade de produtos com defeito e o total produzido evidencia o controle de qualidade.



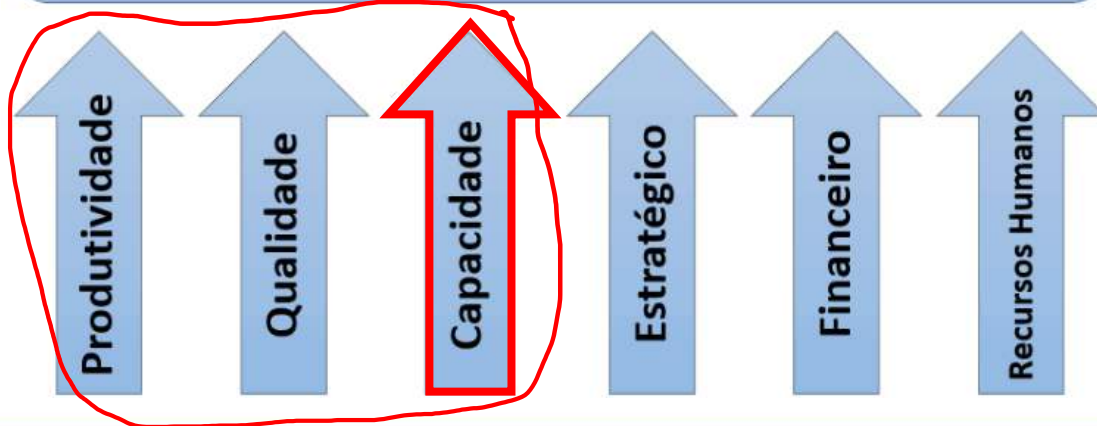
↑ TAXA de desvios

INDICADORES DE DESEMPENHO - TIPOS



Os **indicadores de capacidade** mensuram a habilidade de um processo em responder à demanda. Nesse sentido, determinam a quantidade de produtos que um equipamento pode produzir em um determinado período. Um exemplo é a capacidade máxima de produção de um equipamento, que representa a sua eficiência em lidar com a demanda.

Tipos de INDICADORES DE DESEMPENHO



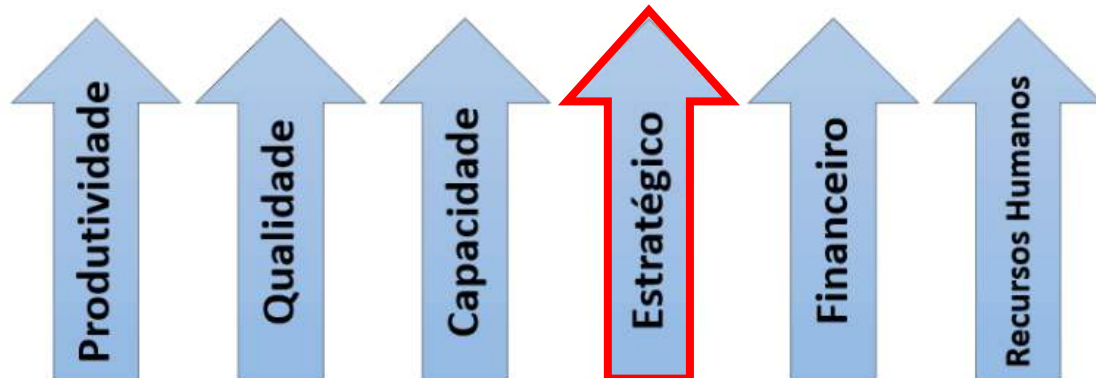
② Prensa = $\frac{300 \text{ unidades no dia}}{200 \text{ unidades no dia}}$
350 Demanda ↑

INDICADORES DE DESEMPENHO - TIPOS



Os **indicadores estratégicos** permitem compreender a posição da empresa em relação aos seus objetivos estabelecidos e ao mercado concorrente. Eles indicam o caminho a ser seguido e fornecem uma análise comparativa do cenário atual da empresa em relação ao que deveria ser. Por exemplo, a satisfação dos clientes é um indicador estratégico que reflete a competitividade e a posição da empresa no mercado.

Tipos de INDICADORES DE DESEMPENHO



- 98% de clientes satisfeitos

- Concorrência = 90% de satisfação

INDICADORES DE DESEMPENHO - TIPOS



Os **indicadores financeiros** avaliam o desempenho econômico da organização, incluindo faturamento, lucro, custos e rentabilidade. Sendo assim, são considerados estratégicos devido à sua importância para qualquer negócio. Um exemplo é a lucratividade, calculada como a relação entre o faturamento e o lucro obtido.



INDICADORES DE DESEMPENHO - TIPOS



Os **indicadores de recursos humanos** acompanham o desempenho do principal ativo de uma empresa: sua equipe. Eles auxiliam na gestão de pessoas, promovendo a capacitação e o desenvolvimento dos colaboradores. Exemplos incluem o turnover, absenteísmo e a quantidade de treinamentos realizados, que fornecem insights sobre a saúde organizacional e o engajamento dos funcionários.



INDICADORES DE DESEMPENHO - EXEMPLOS



Produção por hora trabalhada

Esse indicador mede a quantidade de produtos ou serviços produzidos em uma hora de trabalho. Calcula-se dividindo a quantidade total de produção pelo número de horas trabalhadas para alcançar essa produção. Esse indicador ajuda a avaliar a eficiência e a eficácia dos processos de produção, permitindo identificar oportunidades de melhoria e otimização da produtividade.

Exemplo: se uma fábrica produz 1000 unidades de um produto em um turno de 8 horas de trabalho, a produção por hora trabalhada seria de 125 unidades (1000 unidades / 8 horas = 125 unidades por hora).

Meta = 140 unidades por hora

Real = 125 / 150

INDICADORES DE DESEMPENHO - EXEMPLOS



Taxa de devolução de mercadorias

Qualidade

Esse indicador mede a proporção de produtos ou serviços que não atendem aos padrões de qualidade estabelecidos em relação ao total produzido ou fornecido. Calcula-se dividindo o número de devolução de mercadorias pelo número total de produtos produzidos ou fornecidos, multiplicado por 100 para obter a taxa percentual.

Exemplo: se uma empresa vende 1000 unidades de um produto e 50 delas são devolvidas, a taxa de devolução de mercadorias seria de 5% (50 produtos devolvidos / 1000 produtos vendidos * 100).

↑ Taxa de devolução ↓ Satisfação



INDICADORES DE DESEMPENHO - EXEMPLOS



Utilização de Recursos *Capacidade*

Este indicador mede a proporção de recursos disponíveis que estão sendo realmente utilizados em comparação com a capacidade total disponível. Calcula-se para diversos recursos, como equipamentos, espaço físico, mão de obra, entre outros.

Exemplo: se uma fábrica tem 10 máquinas disponíveis para produção e apenas 7 estão em uso, então a utilização de recursos seria de 70%.

$$\begin{array}{l} 7 \text{ máquinas} = 700 \text{ unidades} \rightarrow \frac{650 \text{ demanda}}{1000 \text{ demanda}} \\ 3 \text{ máquinas} = \text{Econômica} \end{array}$$

INDICADORES DE DESEMPENHO - EXEMPLOS



Market Share (Participação no mercado) Estratégico

Esse indicador mede a participação de mercado de uma empresa em relação ao seu setor ou segmento específico da indústria. Calcula-se dividindo as vendas totais da empresa pelo total de vendas do mercado, multiplicado por 100 para obter a porcentagem.

Exemplo: se uma empresa vende \$500.000 em produtos e o mercado total vende \$1.000.000 em produtos, então o *Market Share* dessa empresa seria de 50%.

5 Empresas

50%	Empresa A
20%	Empresa B
10%	Empresa C
10%	Empresa D
10%	Empresa E

100%



INDICADORES DE DESEMPENHO - EXEMPLOS



Lucro Líquido

Este indicador representa a quantidade de dinheiro que uma empresa ganha após a subtração de todas as despesas de sua receita total. Dessa forma, o lucro líquido é calculado subtraindo-se os custos totais (incluindo custos de produção, despesas operacionais, impostos, juros, etc.) da receita total da empresa.

Exemplo: se uma empresa tem uma receita total de \$1.000.000 e seus custos totais + impostos somam \$800.000, então seu lucro líquido seria de \$200.000.

INDICADORES DE DESEMPENHO - EXEMPLOS



Taxa de Rotatividade de Funcionários

RH

Este indicador mede a proporção de funcionários que deixam a empresa em um determinado período de tempo, geralmente um ano, em relação ao número total de funcionários.

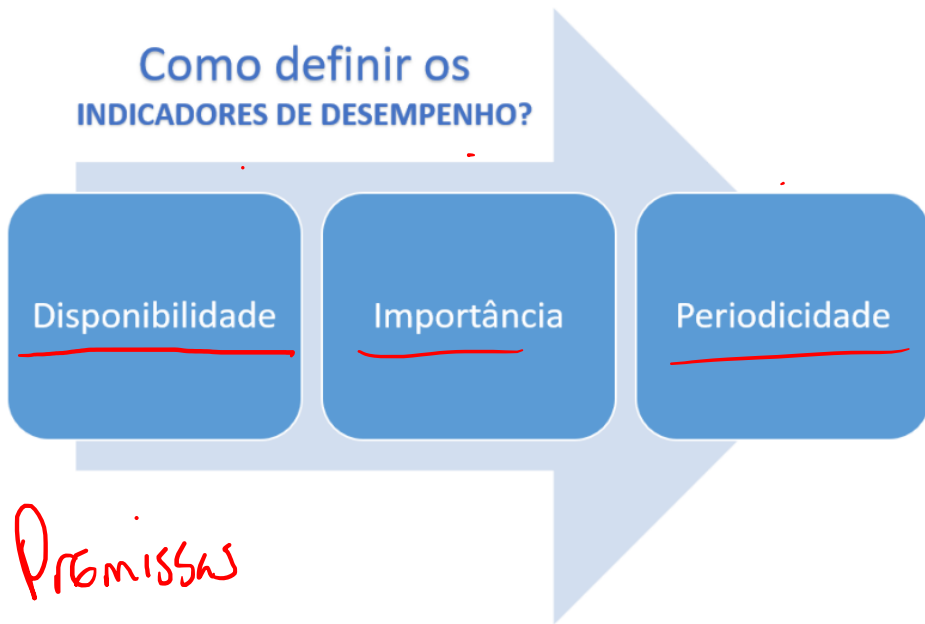
Exemplo: se uma empresa tem 100 funcionários e 10 deles deixam a empresa durante o ano, a taxa de rotatividade de funcionários seria de 10%.

↑ taxa de rotatividade

INDICADORES DE DESEMPENHO – COMO CRIAR?



Entender a importância dos indicadores de desempenho e definir quais serão utilizados para acompanhar a performance dos processos da empresa é fundamental para garantir uma gestão estruturada e eficiente. Nesse sentido, é essencial levar em consideração alguns aspectos chave:



*Disponibilidade = Facilidade do acesso informação
Confiabilidade das dados*

Importância = Avaliar o que é importante

Periodicidade = Tempo / Período adequado



INDICADORES DE DESEMPENHO - QUESTÕES



Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB – CESPE CEBRASPE – Para a medição do desempenho organizacional, é primordial que se defina, com base na estratégia da organização, o que será medido, como, por exemplo, o lucro líquido, a produtividade, a eficiência e a rotatividade da mão de obra.

- Certo
- Errado

INDICADORES DE DESEMPENHO - QUESTÕES



Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB – CESPE CEBRASPE – Os indicadores para a gestão de processos devem possuir alguns atributos especiais, entre os quais estão a adaptabilidade, a representatividade e a facilidade de coleta.

- Certo
- Errado

Períodos"

Importância

Disponibilidade



INDICADORES DE DESEMPENHO - QUESTÕES





Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB – CESPE CEBRASPE – Para se avaliar o desempenho de projetos, é possível adotar indicadores de sucesso estratégico, que refletem a percepção de atores externos à organização.

- Certo
- Errado

Satisfação dos clientes
Participação mercado



OBRIGADO!

- CURTA ESTE CONTEÚDO! 
- SE INSCREVA EM NOSSO CANAL! 
- DEIXE O SEU COMENTÁRIO! 