

Indicadores: O que não é medido não é gerenciado

por Zafenate Desiderio, em qualidadebrasil.com.br

Pense como seria a sua vida sem o controle financeiro, saldos positivos e negativos. Neste mesmo sentido devemos pensar sobre a real importância de medir o desempenho das atividades internas de uma organização.

Para identificar um resultado, precisamos de dados originados de um comportamento.

Sabendo que as atividades têm um começo onde se inicia todo o fluxo, sabemos que o mesmo não tem fim, visto que a melhoria contínua deve ser aplicada no dia a dia, para isso chamamos de melhoria contínua.

Por isso a utilização de dados confiáveis que utilizamos para gerenciar comportamentos diversos, metas, e por fim resultados que são medidos e avaliados conforme a necessidade específica de uma organização, tais como.

- Satisfação do cliente
- Financeiro
- Vendas
- Perdas

Por isso quando pensamos em desempenho, devemos avaliar a situação atual, será que está tudo certo? Qual o nível de satisfação do cliente? Ele está satisfeito?

Existe diversas maneiras de avaliação, seja ela percepções ou chutes, que não consiste em uma administração real da situação avaliada, então neste momento entra os indicadores que são nada mais do que 2 ferramentas.

Carta de controle

A carta de controle é a ferramenta utilizada através de uma planilha Excel no formato de uma tabela, onde devemos registrar todos os dados necessários para medição de um comportamento.



Gráficos

O gráfico em sua grande maioria elaborado através do Excel nos permiti acompanhar medidas de desempenho e taxas de melhoria, sendo este o responsável pela avaliação de dados coletados.

Portanto um indicadores de desempenho é uma soma de dados matemáticos, numéricos, atributos de processo ou de seus resultados, tendo o objetivo de comparar com metas estabelecidas.



Portanto podemos considerar que o indicador de desempenho tem abrangência sobre.

- Clientes
- Processos
- Produtos
- Serviços
- Fornecedores
- Sociedade

Sendo assim cabe a você identificar quais as propriedades mais importantes que você necessita avaliar, e lembrando que quando temos o objetivo de avaliar o antes e o depois de um comportamento, as datas identificadas como período são essenciais para uma avaliação mais precisa de um desempenho.