



16º SEMINÁRIO FEMIPA

FILANTRÓPICOS FORTALECIDOS, POPULAÇÃO BEM ASSISTIDA

19, 20 E 21 DE MARÇO 2024 - CURITIBA / PR

Sete erros no uso de indicadores de desempenho

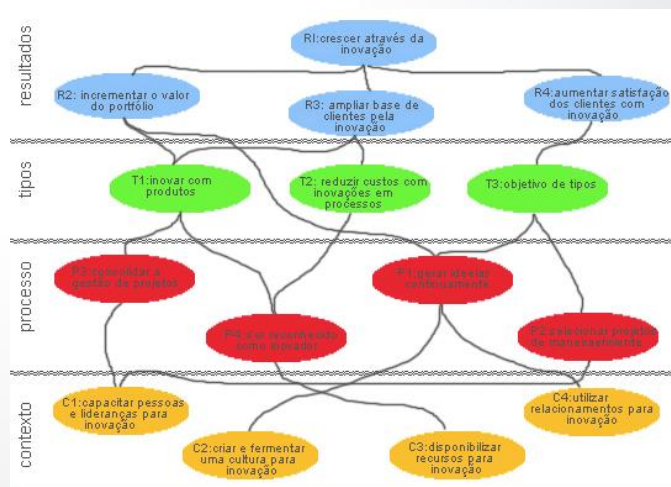
Dórian L. Bachmann



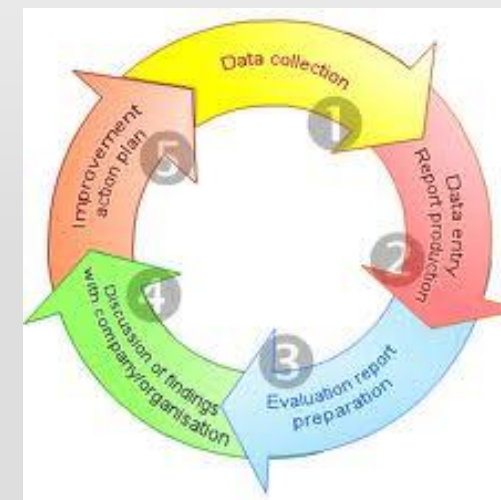
Erros no uso de indicadores de desempenho

Indicador é uma ferramenta poderosa

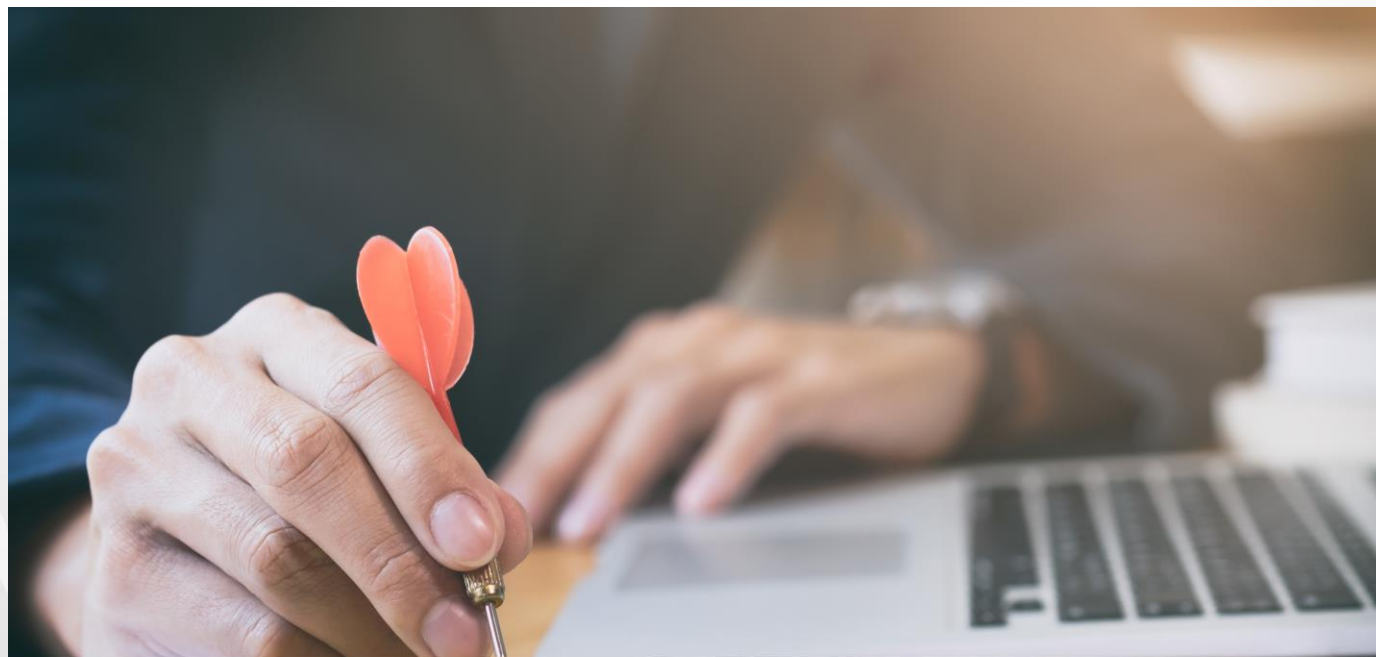




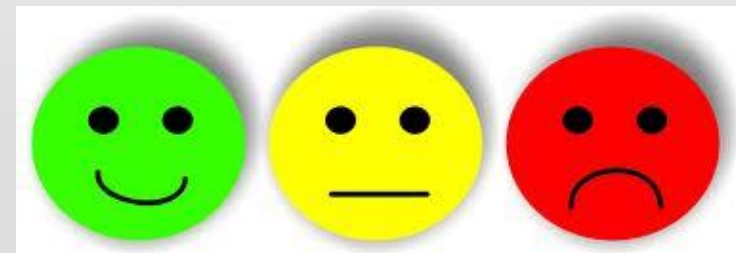
Ferramentas de gestão



O que são indicadores de desempenho?



Representações,
numéricas ou não,
que permitem
quantificar e avaliar
os processos e seus
resultados.



As pessoas não veem com bons olhos o uso de indicadores



Obrigação

Controle

Uso errado

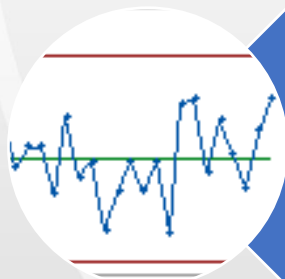
Sete erros comuns no uso de indicadores



#1 - Dar o mesmo tratamento para tipos diferentes de indicadores



Melhoria



Controle

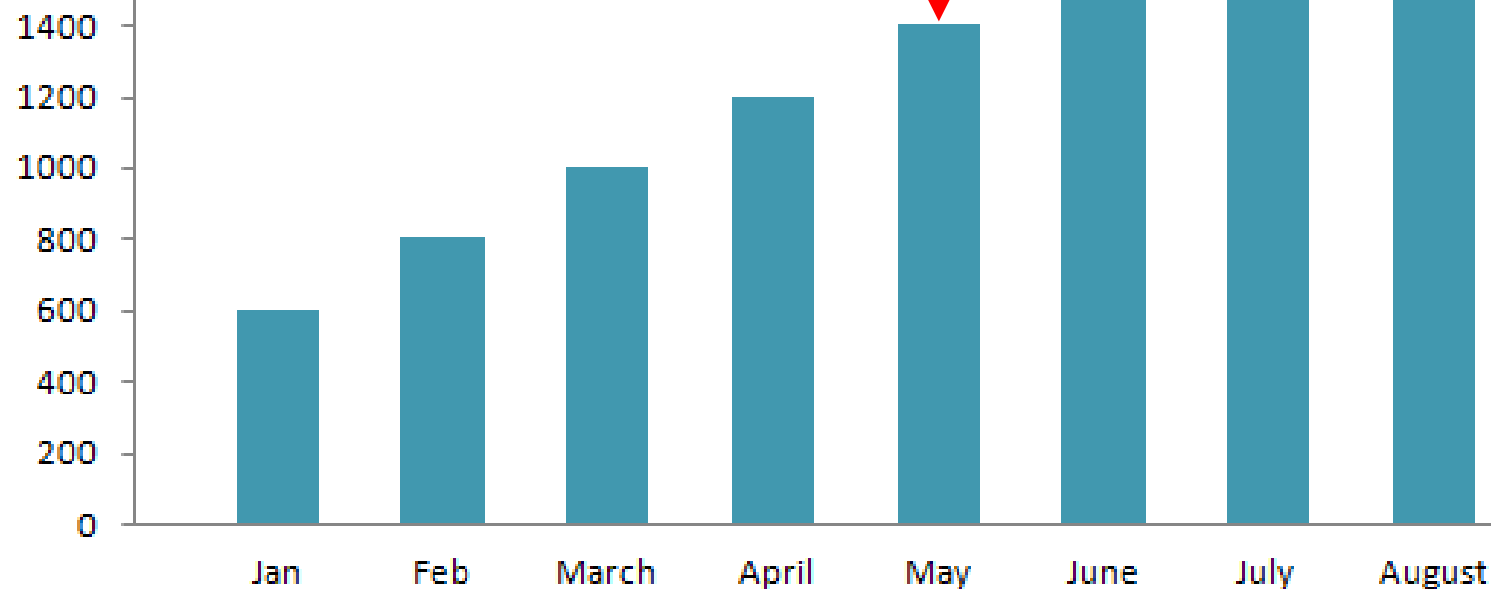
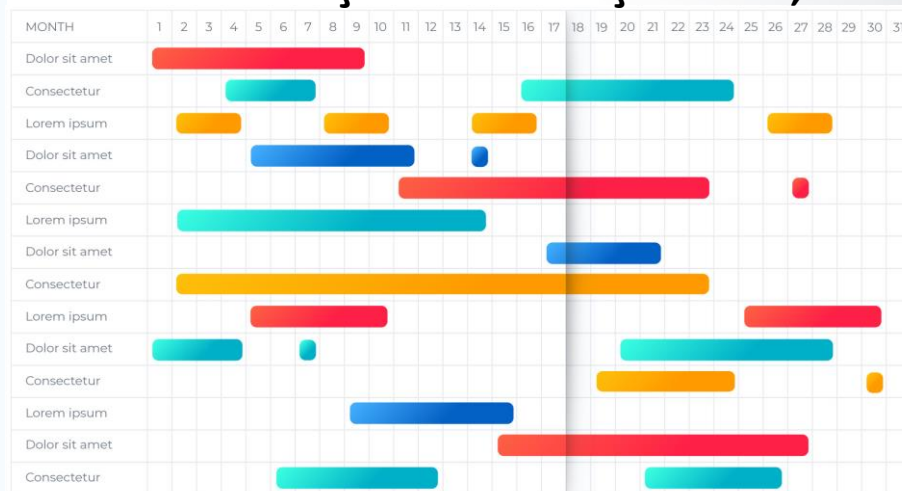


Estatística

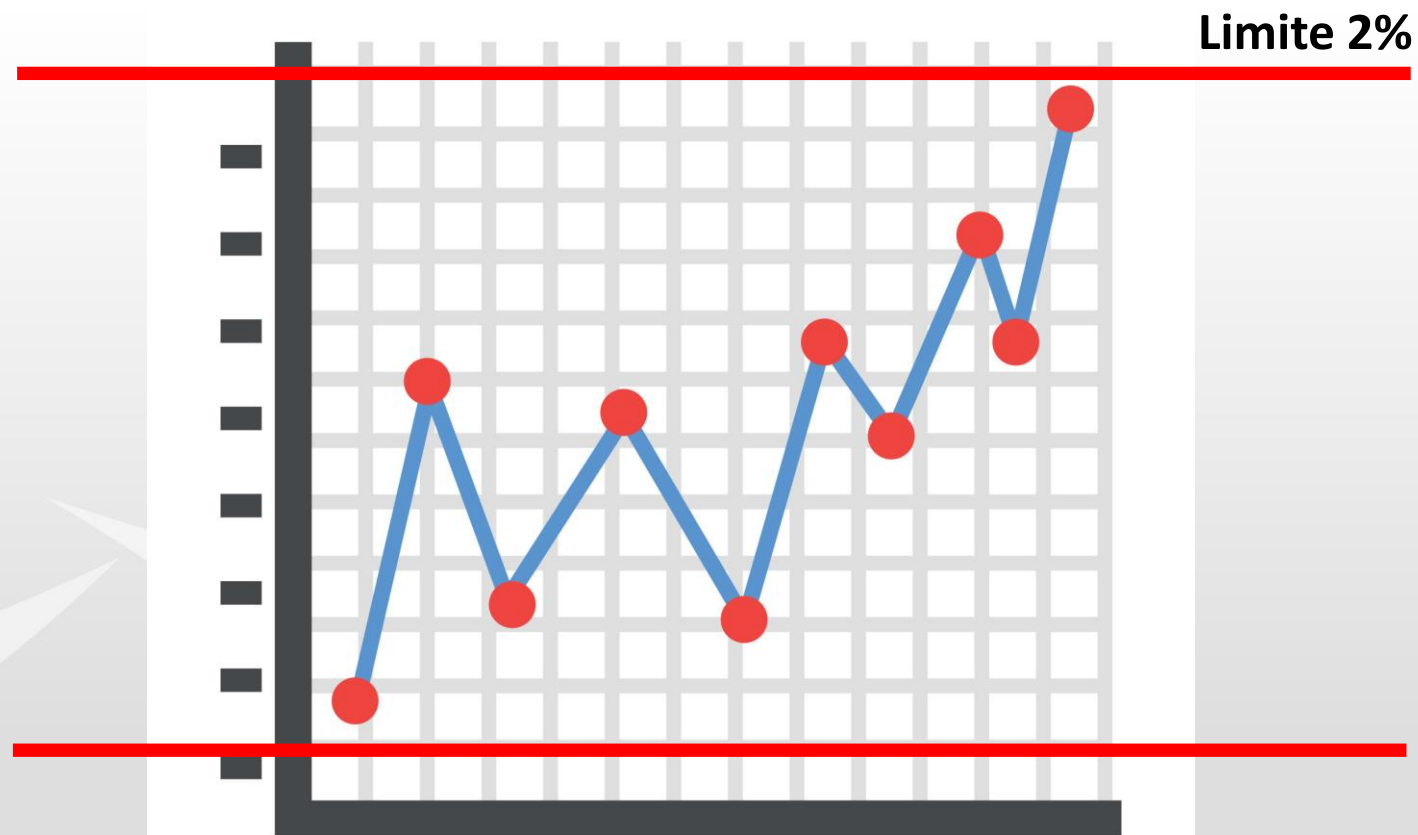


Indicador de melhoria

Plano de ações – Realização física, %

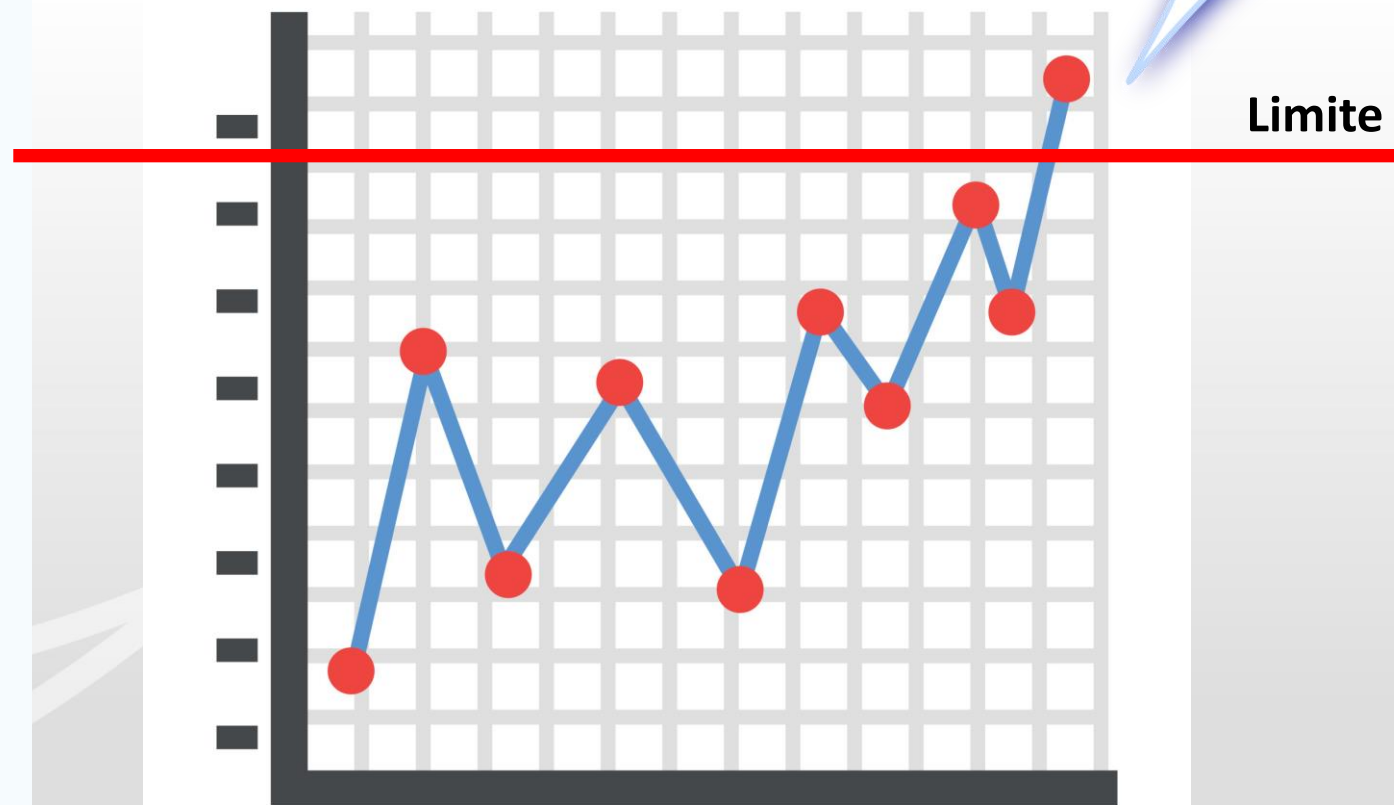


Indicador de controle



Indicador de controle

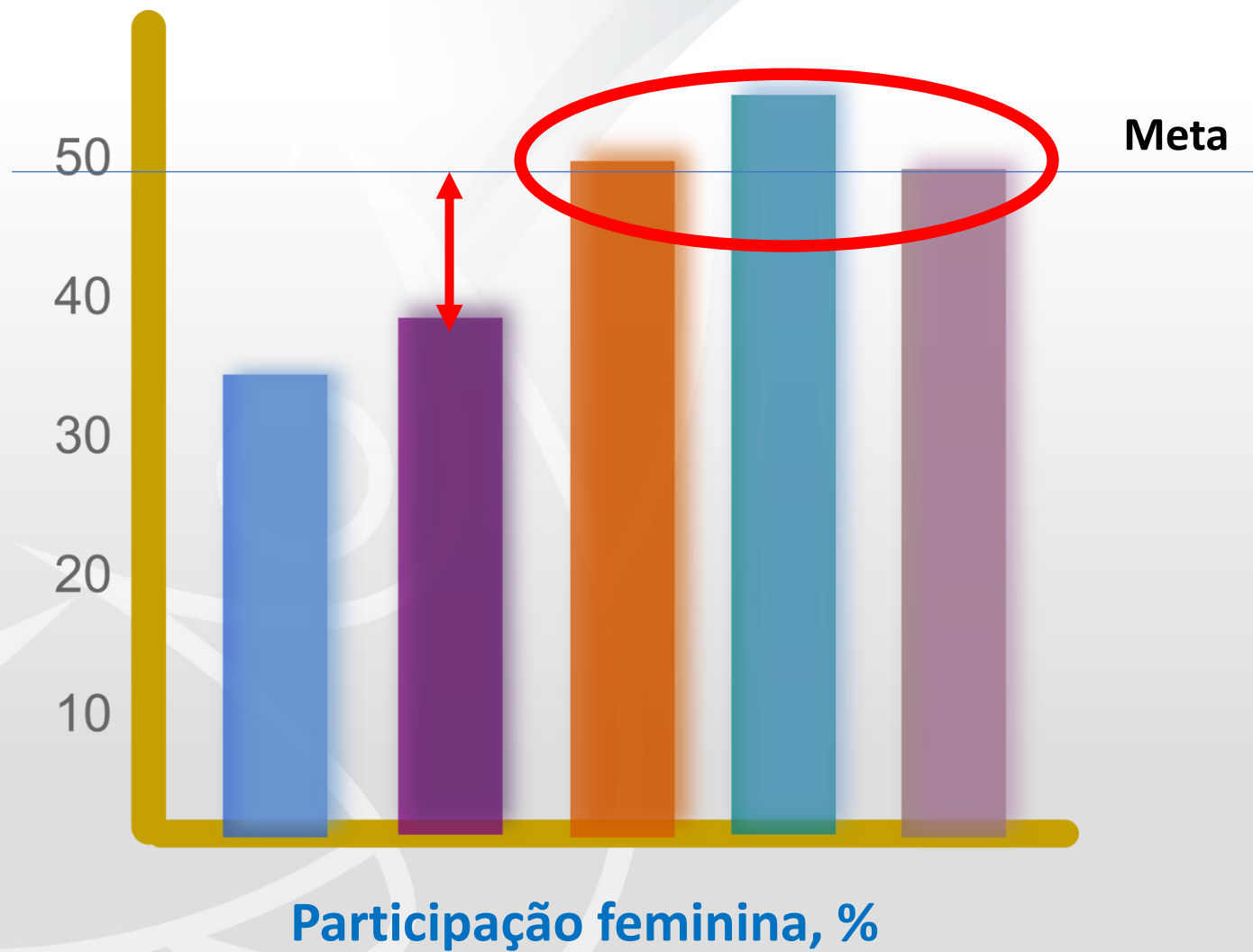
- Comunicar
- Investigar
- Agir



Estatística

x

Indicador



#2 - Dar mais atenção aos indicadores de esforço que aos de resultados



Esforço e resultado – Causa e efeito



Quilômetros/dia



Peso

Indicadores de esforço e de resultado

Gerente de vendas

Faturamento

Nº contratos
assinados

Nº de visitas de
venda

Diretor financeiro

#3 - Tratar as métricas burocraticamente, sem associá-las à gestão

Os indicadores são usados para



Atender a ISO9001



Estar na moda



Mostrar os sucessos



Mostrar que somos bonzinhos

A escolha do que monitorar e a importância de cada medida deve considerar sua relevância para o negócio.

Indicador versus Estratégia

Problema: Falta de pessoal		
Indicador	Estratégia	Resultado
	<p>Foco no RH</p> <p>Simplificar a contratação, concentrando o processo em um único local.</p>	<p>Menor número de desistências durante a contratação.</p>

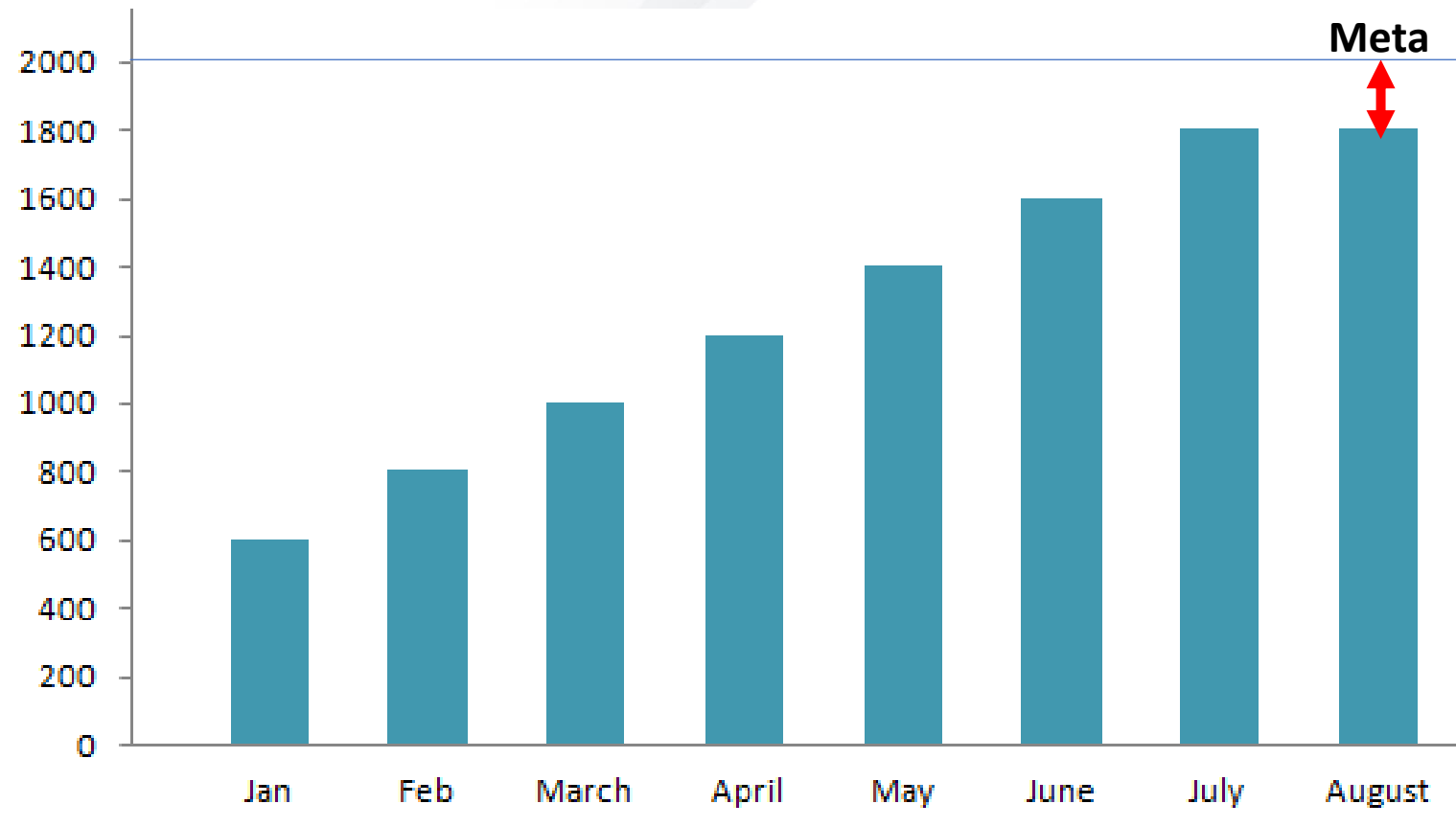
Caso real

*Cuidado com
o que
deseja
Você pode
conseguir!!!*

#4 - Misturar "fazer" com "planejar"



Produtividade



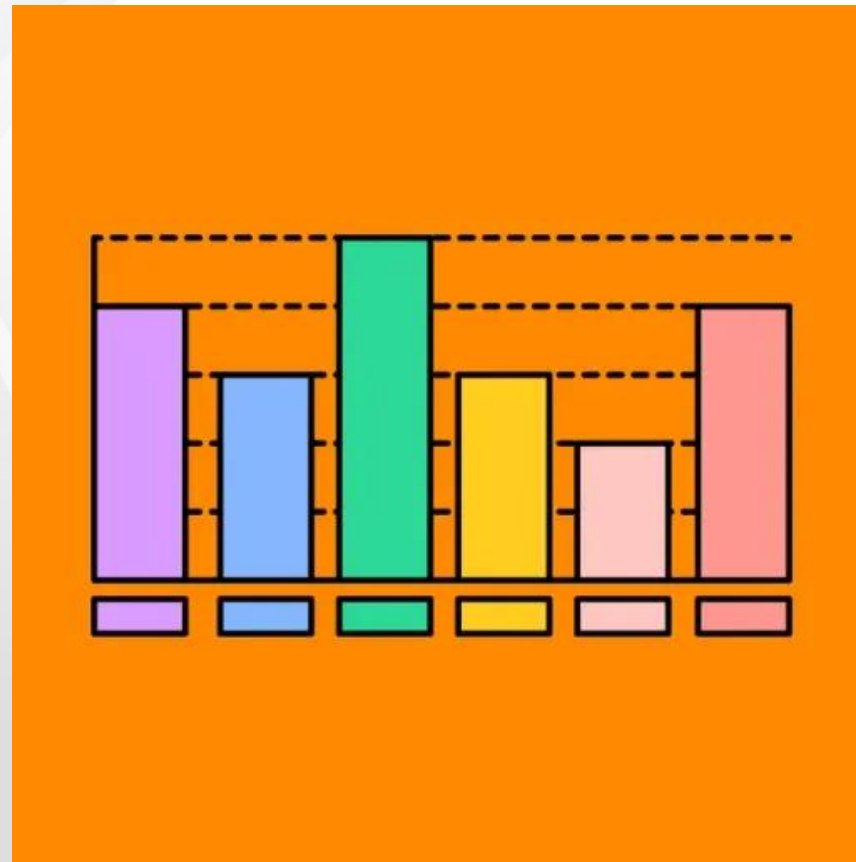
#4 - Misturar "fazer" com "planejar"



“Mas esse cálculo não considera...”

“Mas a empresa ACME calcula diferente.”

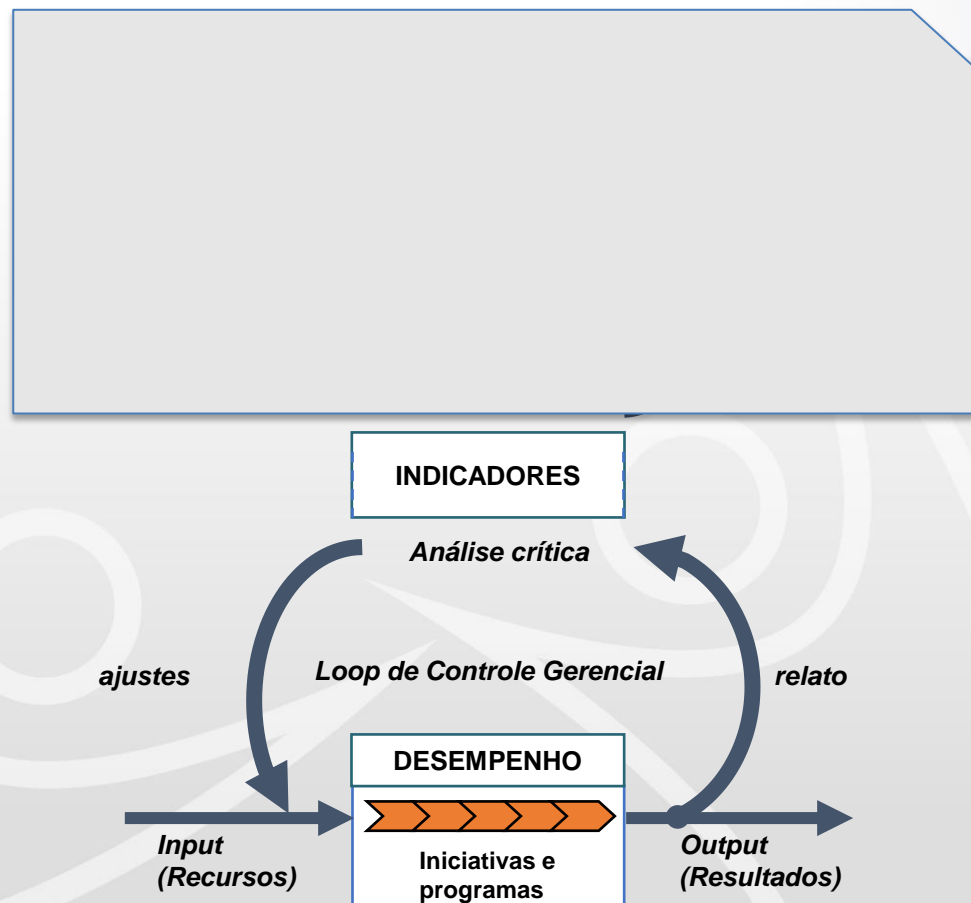
“Mas o resultado melhorou.”



#4 - Misturar "fazer" com "planejar"

Rever o combinado

Fazer o combinado



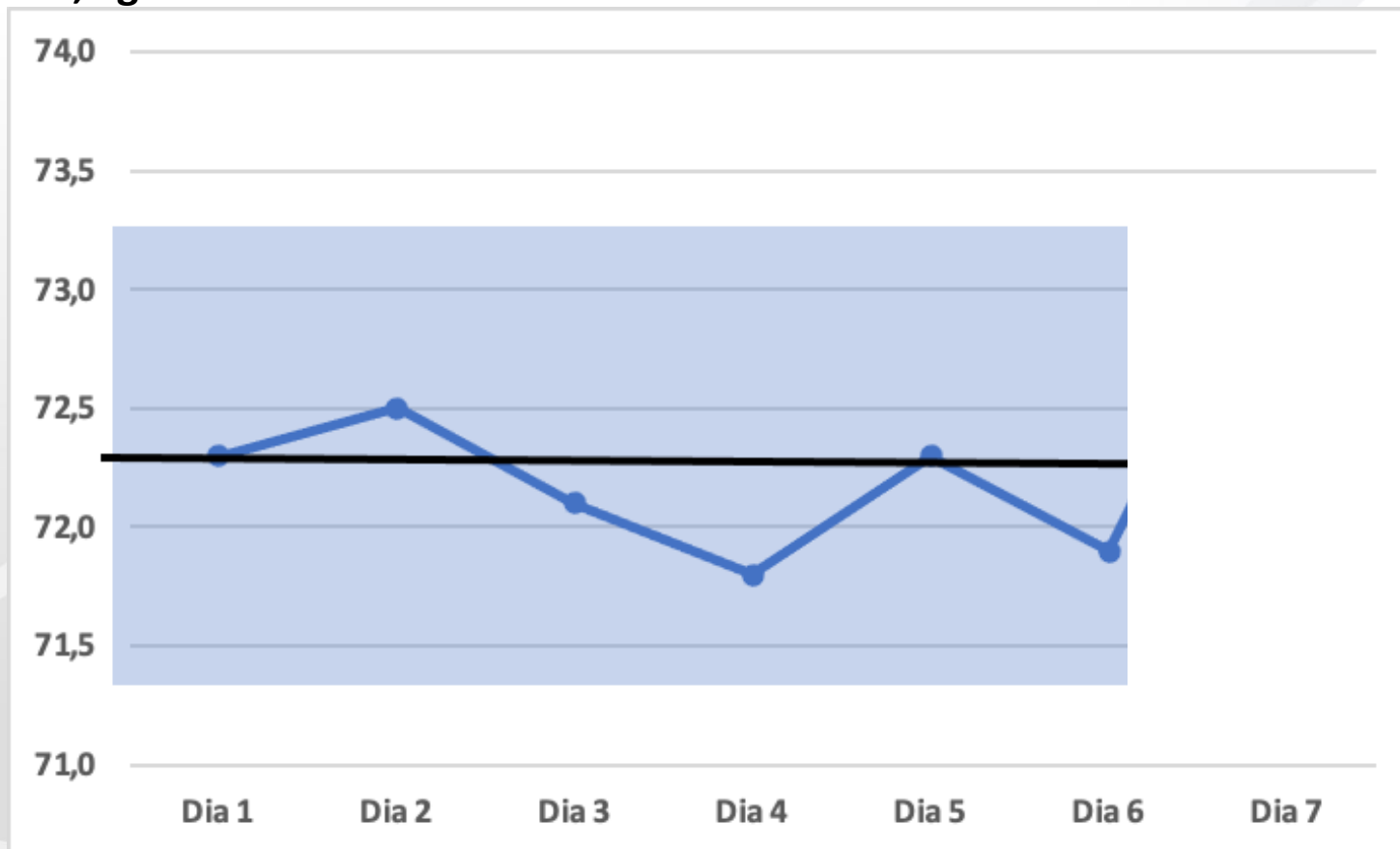
O ciclo de planejamento revisa o que fazer e o como medir.

O ciclo de execução avalia os processos.

Evite mudar a regra do jogo durante o jogo.

#5 - Ignorar a variabilidade natural dos processos (e se preocupar desnecessariamente)

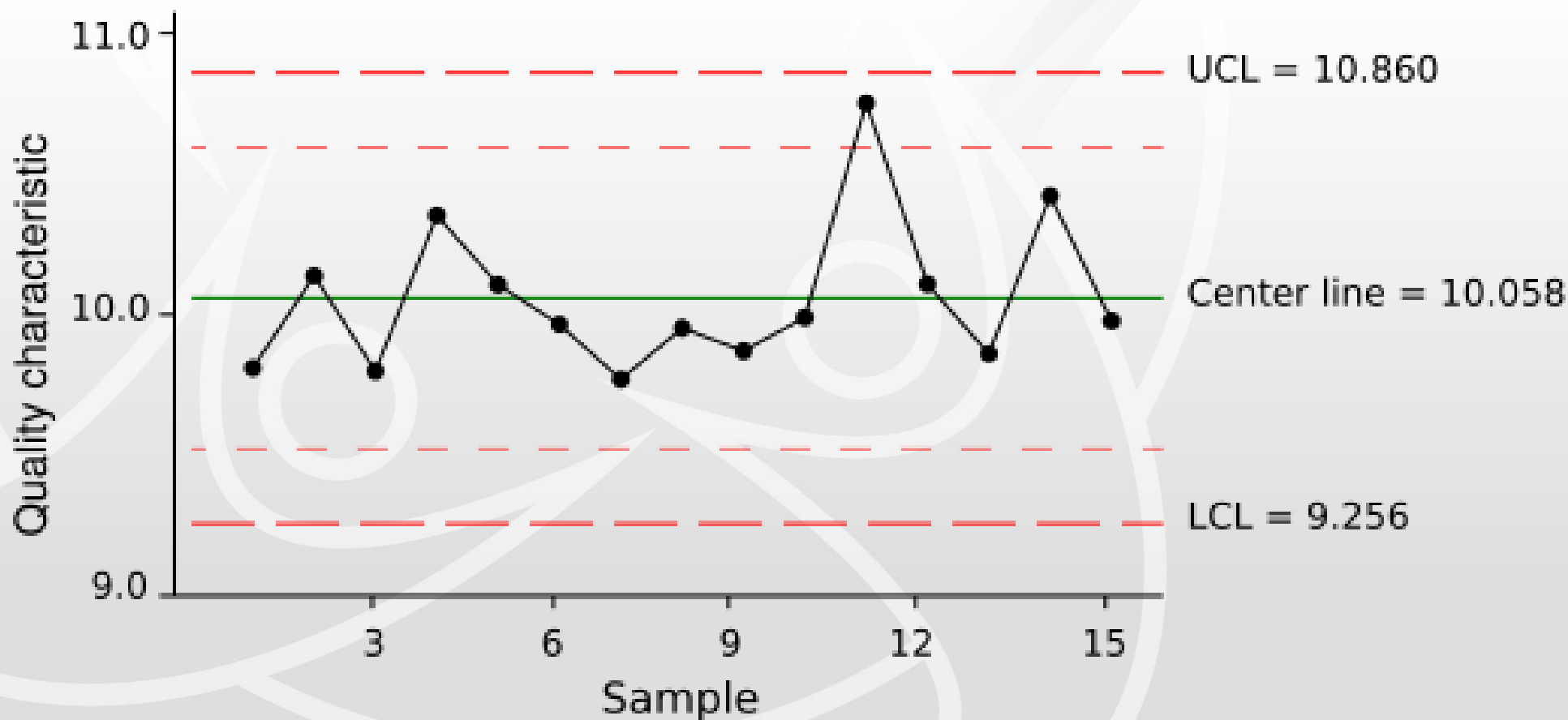
Rotatividade, %
Peso, kg



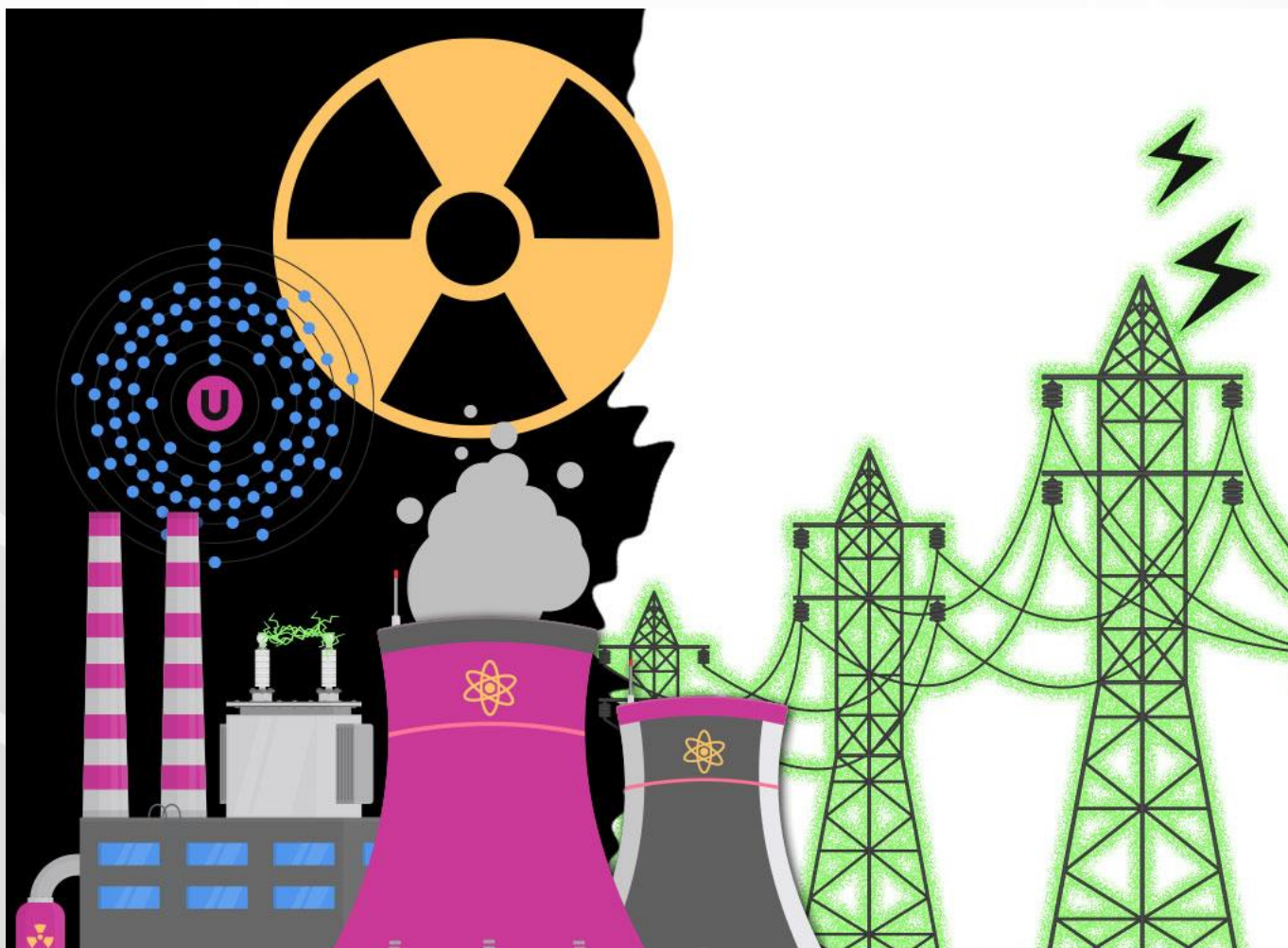
Comparar dois resultados consecutivos não é uma boa prática.

Moment	Dia 1	Dia 2	Dia 3	Dia 4	Dia 5	Dia 6	Dia 7
Peso, kg	72,3	72,5	72,1	71,8	72,3	71,9	73,4

#5 - Ignorar a variabilidade natural dos processos (e se preocupar desnecessariamente)



#6 - Acreditar que é preciso informação imediata e *online*.



**#6 - Acreditar
que é preciso
informação
imediate e
*online.***



#7 - Responsabilização difusa ou inadequada



Todo indicador precisa ter um responsável pelos seus resultados.

Não é um culpado!

#7 - Responsabilização difusa ou inadequada

A gestão de um indicador é trabalho de equipe.

Responsáveis

- Metodologia de cálculo
- Coleta dos dados
- Cálculo
- Apresentação e relato
- Análise
- Decisões (dono)



Os sete erros mais comuns

1. Dar o mesmo tratamento para tipos diferentes de indicadores.
2. Dar mais atenção aos indicadores de esforço que aos de resultados.
3. Tratar as métricas burocraticamente, sem associá-las ao processo de gestão
4. Misturar “fazer” com a “planejar”.
5. Ignorar a variabilidade natural dos processos.
6. Acreditar que é preciso informação imediata e *online*.
7. Responsabilização difusa ou inadequada.



Reflexão



**Estes erros
acontecem em
tua empresa?**

**Dá para corrigir
alguns e melhorar
a gestão?**

Indicadores de RH como Ferramenta de Gestão: Obtendo e comunicando resultados

Um manual completo.

- Mais de 50 fórmulas de cálculo
- Como apresentar e analisar os resultados
- Como estabelecer metas
- Exemplos de cálculo (25 planilhas Excel)
- Muitos *cases*
- Como escolher os indicadores úteis

www.indicadoresrh.com.br



Saúde e sucessos!

Dórian L. Bachmann

dorian@bachmann.com.br

www.linkedin.com/in/bachmann

