



ALTA BOOKS  
EDITORA



# Indicadores de Desempenho

Dos objetivos à ação – Métodos para elaborar KPIs e obter resultados

ANDRESA S. N. FRANCISCHINI | PAULINO G. FRANCISCHINI

# Resumo de Indicadores de Desempenho. Dos Objetivos à Ação

Primeiro o objetivo, depois o indicador: essa é a principal lição que pretendemos transmitir neste livro. Basicamente, objetivo é a resolução esperada de um problema que o gestor enfrenta em sua rotina diária.

Assim, para que o seu sistema de medição de desempenho seja eficaz, é necessário ter claro quais requisitos acordados ou esperados pelos seus clientes internos e externos que o gestor não está sendo capaz de entregar.

O gestor vai perceber que não é simples focar nos problemas relevantes, ele tem que resolver e deve contar com a ajuda de sensores de coleta e ferramentas de tratamento de dados, que permitam obter informações para evidenciar esses problemas.

O termo Key Performance Indicators mostra que monitorar poucos indicadores é essencial, para que o gestor possa focar o investimento de tempo e recursos para atuar no processo produtivo que gerencia.

Em suma, informação demais também atrapalha. Outra lição importante é que todo indicador deve ter uma meta, ou seja, um valor que deve ser atingido em determinado período de tempo.

A diferença entre o valor atual do indicador e a meta é chamada de gap ou lacuna. A detecção do gap deve levar o gestor a descobrir a causa e implementar ações corretivas.

Em outras palavras, os indicadores devem levar o gestor a agir para conseguir o resultado esperado. Se o valor de um indicador sobe e desce e não leva o gestor a um plano de ação, é melhor jogar este indicador no lixo.

Este livro reúne pesquisa acadêmica e experiência de vários anos como professores universitários, consultor de projetos de melhoria de

produtividade e pesquisadora nas áreas de Economia e Internacionalização de Empresas.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)