

## CRIAÇÃO E GERENCIAMENTO DE DRIVERS (Indicadores de Desempenho)



### Foco na Execução Operacional e Estratégica

Para compreender o presente e seguir para um futuro melhor e mais promissor é necessário que o Poder Público se preocupe em criar rotinas que possam favorecer a eficiência e a eficácia administrativa, privilegiando a sociedade com bons atendimentos, considerados de excelência e muita qualidade.

Dessa maneira, o gestor deve realizar uma administração cada vez mais próxima, sintonizada com os anseios sociais. Deve, ainda, desenvolver suas atividades com responsabilidade, com motivação e técnicas que lhe permitam atender, apropriadamente, um número maior de beneficiados. Para tanto, sua conduta deve ser pautada no bom senso e na estrita legalidade e seus atos dotados do elevado espírito público.

Mas não é só isso, deve implementar procedimentos de acesso e coleta de dados e informações (operacionais e pessoais), provenientes do ambiente interno e externo, realizando a posteriori cruzamento desses elementos, transformando-os em importantes indicadores de desempenho.

Sob o prisma interno dos órgãos, percebe-se com bastante facilidade sua razão de ser e os objetivos pelos quais foram instituídos para atender ao interesse coletivo, em qual nicho estão inseridos e quais clientes necessitam atender.

Para bem assistir esses “clientes”, o gestor deve estabelecer prioridades e traçar uma ou mais estratégias para alcançar a maior exatidão possível, por meio de ações eficientes e eficazes.

Seus objetivos devem ser claros, alinhados e integrados com as diversas áreas da instituição (recursos humanos, financeira, administrativa, jurídica, entre outras). Cada área deverá criar cenários propícios para obter seus próprios indicadores, para que em conjunto possam acompanhar o alcance dos objetivos estratégicos da Administração.

Os conhecidos KPI, Key Performance Indicator, também nomeados como drivers ou simplesmente

indicadores de desempenho, podem ser qualitativos ou quantitativos, geralmente representados por tabelas e gráficos que demonstram a evolução operacional, podendo ajudar os gestores a tomar decisões mais assertivas e com menor probabilidade de erros.

A comparação de elementos e resultados, evidenciados pelos indicadores de desempenho, enriquecem e dão base sólida para a tomada de decisões. Proporciona, também, a possibilidade de realinhamento ou não de ações, considerando, por exemplo, as metas e as evoluções obtidas.

Diferentemente da iniciativa privada, donde as ações visam à competitividade, à aferição de maior produtividade e o lucro, no setor público tem-se a atuação em prol do coletivo, visando à primazia das medidas e a excelência do serviço prestado. Por isso, a relevância dos indicadores de desempenho, necessários para se aferir a eficiência e a gestão existente na estrutura pública.

Os indicadores de desempenho são fundamentais para a manutenção saudável das instituições públicas e devem ser considerados (ferramentas importantes de gestão).

Contar com a utilização de indicadores de desempenho é salutar no exercício público, pois, que, proporcionam melhorias na gestão e no controle das estratégias, mas, também, maior rapidez e assertividade nas escolhas dos gestores, e ainda, convergem com as expectativas dos órgãos de controle interno e externo (Controladorias Internas e Tribunais de Contas).

Enfim, instituir sistemas de controle mais eficientes e eficazes e adotar processos de modernização da gestão, estabelecendo condições para a manutenção de programas de acompanhamento assíduo dos resultados e dos serviços prestados à sociedade, tem sido objeto de recomendações constantes durante as atividades de controle, fazendo com que o poder público se adeque e busque maior efetividade e melhores resultados em favor da sociedade.