

Da criação ao acompanhamento de Indicadores de Desempenho Organizacionais



Uma ferramenta poderosa para tomada de decisão

Os indicadores de desempenho são ferramentas básicas e poderosas utilizadas para o gerenciamento do sistema organizacional. Com bons indicadores as organizações são capazes de aferir os processos organizacionais e promover possíveis alterações nos diversos planejamentos definidos.

Na Administração não é diferente. Os gestores responsáveis pelas políticas públicas devem definir as metas e a atuação de seus colaboradores, de modo a gerenciá-los com vistas a alcançar as expectativas dos contribuintes, atendendo, assim, a eficiência, a eficácia e a efetividade administrativas.

A lida com os indicadores de desempenho requer do responsável por sua gestão, a identificação do que é mais relevante de ser acompanhado e a definição das mensurações pretendidas, tais como, quantidade de ocorrências, valor monetário, percentual de evolução por dia, mês, semestre, ano e, por fim, o estabelecimento de evidenciações periódicas dos resultados, por meio de tabelas e gráficos. Somando-se a isso, um indicador de desempenho deve ter dois elementos básicos, foco e simplificação.

Em geral, um único indicador de desempenho não é suficiente para que um gestor possa tomar decisões, razão pela qual, é muito comum que se leve em consideração diversos indicadores simultaneamente, todos alinhados com as metas colocadas para toda a estrutura administrativa.

A existência de um conjunto de indicadores recebe o nome de Painel de Indicadores e, com tal, oferece subsídios importantes, mais precisos e seguros, capazes de oferecer maior segurança durante a tomada de decisão.

Sendo assim, um Painel de Indicadores de Desempenho nasce justamente da busca pelo acompanhamento dos diversos controles mantidos, sejam eles, de atividades, de processos ou de projetos existentes. Além disso, pode-se agregar maior valor ao Painel, na medida em que outros indicadores possam ser considerados, como por exemplo, a evidenciação por uso de indicadores externos, a evolução do PIB, da inflação e do IDH, entre outros que sejam pertinentes dadas às conveniências e oportunidades do momento.

Mensurar aonde está e aonde pretende chegar é um importante referencial para que estratégias sejam pensadas, trabalhadas e implementadas em favor de toda a sociedade.

Os gestores públicos precisam pensar em como elaborar indicadores de desempenho que venham ao encontro de suas necessidades e expectativas, pois, dessa maneira, conseguira tomar decisões rápidas, mais assertivas e menos traumáticas para toda a coletividade.