

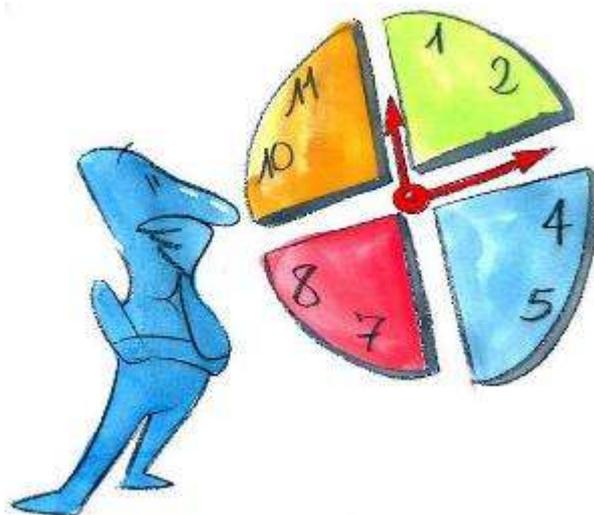
Objetivo incentivar a utilização de indicadores para medir e analisar resultados.
Palavras-chave liderança, planejamento, meta.
Tempo estimado 7 minutos

Por que usar indicadores?

Sonia Jordão
Palestrante e Consultora Organizacional

Você vai ler:

- ▶ A importância da definição de indicadores para averiguar metas.
- ▶ Os indicadores e a frequência da medição.
- ▶ As responsabilidades necessárias para alcançar um bom resultado.



Para administrar bem qualquer diretoria ou departamento de uma instituição é necessário que existam metas bem definidas. Só que não adianta nada ter a meta e não saber se a atingiu. É preciso criar o hábito de, depois de identificado quais são os processos que precisam ser monitorados, medir e analisar os resultados. Ou seja, planejar, fazer, checar e aprimorar tudo aquilo que puder ser melhorado.

Para essa atividade, nada melhor do que criar indicadores para mostrar o que está acontecendo. Inclusive, ao analisar tais indicadores, será possível verificar as **tendências**, fazendo com que se tomem ações corretivas, antes que um problema venha a se agravar.

Além de analisar os indicadores de forma pontual, acompanhar tais indicadores ao longo do tempo é um fator essencial para verificar se há um padrão de melhoria contínua.

Uma vez com os indicadores definidos, após análise crítica dos resultados, será possível tomar as melhores decisões. Para isso, os indicadores devem ser gerados a partir das necessidades dos usuários e da alta administração. Devem estar sempre associados às áreas cujos desempenhos causam maior impacto no sucesso da instituição. É bom procurar desdobrar as metas do serviço prestado.

Através de indicadores, é possível viabilizar a melhoria dos serviços, bem como o aumento da produtividade da instituição. Com isso, aumenta-se a satisfação dos usuários e a possibilidade da instituição realizar análises e tomar ações de qualidade. Para administrar bem qualquer serviço é preciso que seu desempenho seja medido. Não dá para usar somente as informações do tipo "acho que...".

Procure fazer uma tabela com todos os seus indicadores. Inclua nessa tabela: um nome para o indicador, a meta a ser alcançada, a fórmula matemática a ser usada e a frequência da medição. Depois de medir, faça gráficos que mostrem claramente o que anda acontecendo e divulgue os resultados aos principais interessados.

Imagina, por exemplo, que você queira saber como anda a satisfação de seus usuários em relação aos seus serviços? Você cria o indicador satisfação de usuários, sua meta pode ser: ter 90% dos usuários satisfeitos. O índice será o número de usuários com resposta bom ou ótimo na pesquisa, sobre o número de usuários pesquisados. A frequência dessa pesquisa poderá ser, por exemplo, trimestral.

Para que os indicadores sejam positivos, o líder precisa ter as seguintes responsabilidades:

- ✎ Divulgar as metas e mantê-las à vista da equipe.
- ✎ Compartilhar os resultados com a equipe, para corrigir eventuais problemas e para comemorar os sucessos alcançados.
- ✎ Conseguir comprometimento da equipe com as decisões e com sua implementação.
- ✎ Estabelecer regras básicas de relacionamento, a fim de propiciar um ambiente tranquilo e agradável.
- ✎ Estimular que as decisões sejam baseadas em fatos, na experiência e no raciocínio, analisando os diversos pontos de vista dos integrantes da equipe e buscando as diferenças e as semelhanças.
- ✎ Não deixar que qualquer conflito se arraste.
- ✎ Acrescentar responsabilidades à medida que a capacidade dos membros da equipe for aumentando.

Lembre-se:

- ✓ *Todo serviço bem administrado deve ter metas definidas e avaliadas.*
- ✓ *Estabelecer regras e ter equipe comprometida é responsabilidade do líder.*
- ✓ *A análise dos indicadores produz uma tomada de decisão apropriada.*



E você..

- ❖ *O que faz para conferir se a meta foi alcançada?*
- ❖ *Que responsabilidades compartilha com a equipe para alcançar a meta?*
- ❖ *Analisa os indicadores de forma crítica?*

