

## **Indicadores de Desempenho**

1/8

Versão do documento: #161207

### **Sumário**

Convenção .....	2
Indicadores .....	3
1. Índice Geral (Indicador Maior) .....	3
2. Índice de Treinamento .....	5
3. Índice de Reclamações Técnicas .....	7



## Indicadores de Desempenho

2/8

Versão do documento: #161207

### Convenção

**Nome:** Nome eleito para identificar o Indicador

- a) **Número:** O número com o qual é classificado o indicador na sua empresa.
- b) **Segmento:** O segmento no qual o indicador tem importância
- c) **Tipo proposto:** Indica como a alta administração classificará o indicador. Como indicador chave ou não. A área da Qualidade pode recomendar uma proposta de classificação.
- d) **Definição:** A explicação simples e direta do indicador.
- e) **Métrica:** A expressão da fórmula de medição.
- f) **Unidade:** A unidade de medida do valor final do indicador
- g) **Frequência:** Indica a frequência de medição
- h) **Líder/ Área:** Indica o responsável pela coleta e consolidação dos dados
- i) **Responsável:** Indica o responsável final pela consolidação. Junto com Líder, realiza as análises das informações encontradas, bem como elabora propostas de planos de ação no sentido da melhoria contínua.
- j) **Plano:** Indica o valor desejado para o indicador em questão no período de análise. Este valor pode ficar, eventualmente, aquém do nível de excelência, por razões das mais diversas.
- k) **Tolerância:** Indica os limites de tolerância dos resultados. Os níveis de tolerância funcionam como níveis de alarme nos acompanhamentos periódicos.
- l) **Excelência:** Indica o valor considerado como em nível de excelência. O nível de Excelência, por vezes se aplica, quando a empresa entende que a situação atual está muito aquém da excelência, exigindo degraus de conquistas periódicas.
- m) **Medição 1:** Indica a data da primeira medição.

**O termo AC:** Significa “Acumulado”. Em outras palavras, indica na planilha e no gráfico o índice acumulado no período da medição.

**O Termo ER:** Significa “Expectativa Razoável”. Em outras palavras, indica o valor médio estimado a ser perseguido no período futuro para atingir a meta.

Nota:

*Os números apresentados a seguir têm caráter apenas figurativo, não se apresentando como proposta padrão para as empresas.*

*Da mesma forma a classificação de cada tipo de indicador; se “chave” ou não. Fica este critério a ser definido pela área da Qualidade ou pela alta administração.*

## Indicadores de Desempenho

3/8

Versão do documento: #161207

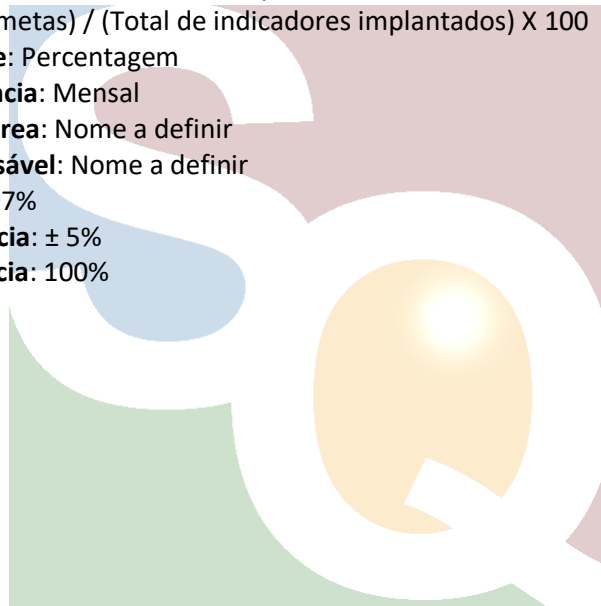
### Indicadores

#### 1. Índice Geral (Indicador Maior)

O indicador maior expressa o resultado relativo e consolidado dos resultados de todos os indicadores.

Mostra o compromisso da organização com o seu Sistema da Qualidade, de forma abrangente e através de apenas um índice geral.

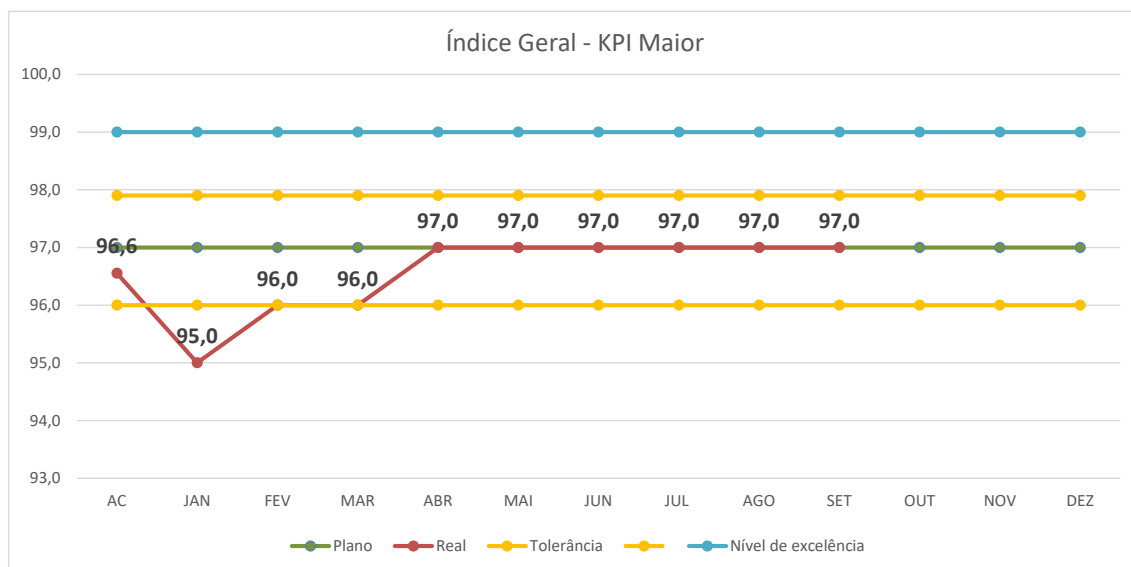
- a) **Número:** #
- b) **Segmento:** Sistema da Qualidade
- c) **Tipo proposto:** ( ) Indicador - (x) Indicador Chave
- d) **Definição:** % dos indicadores que se mostram com números iguais ou superiores às suas metas com relação ao universo total dos indicadores implantados.
- e) **Métrica:** (% dos indicadores que se mostram com números iguais ou superiores às suas metas) / (Total de indicadores implantados) X 100
- f) **Unidade:** Porcentagem
- g) **Frequência:** Mensal
- h) **Líder/ Área:** Nome a definir
- i) **Responsável:** Nome a definir
- j) **Plano:** 97%
- k) **Tolerância:** ± 5%
- l) **Excelência:** 100%



## Indicadores de Desempenho

Versão do documento: #161207

Descrição	AC	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ER
Plano	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	NA
Real	96,6	95,0	96,0	96,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0				98,3
Tolerância	97,9	97,9	97,9	97,9	97,9	97,9	97,9	97,9	97,9	97,9	97,9	97,9	97,9	NA
	96,0	96,0	96,0	96,0	96,0	96,0	96,0	96,0	96,0	96,0	96,0	96,0	96,0	NA
Nível de excelência	99,0	99,0	99,0	99,0	99,0	99,0	99,0	99,0	99,0	99,0	99,0	99,0	99,0	NA



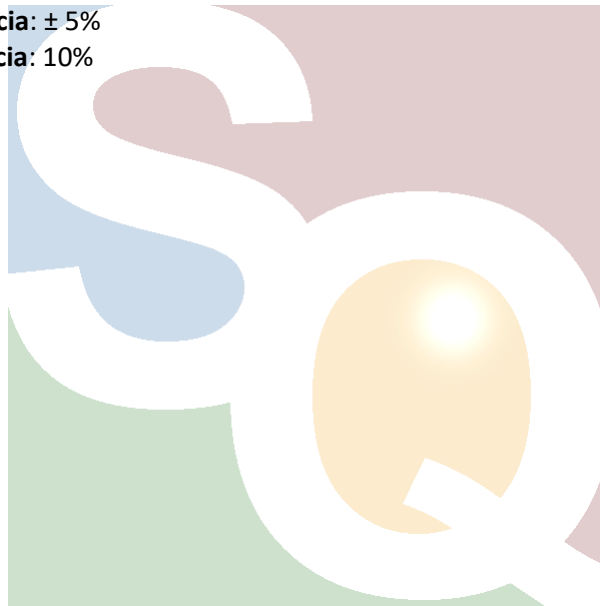
## Indicadores de Desempenho

5/8

Versão do documento: #161207

### 2. Índice de Treinamento

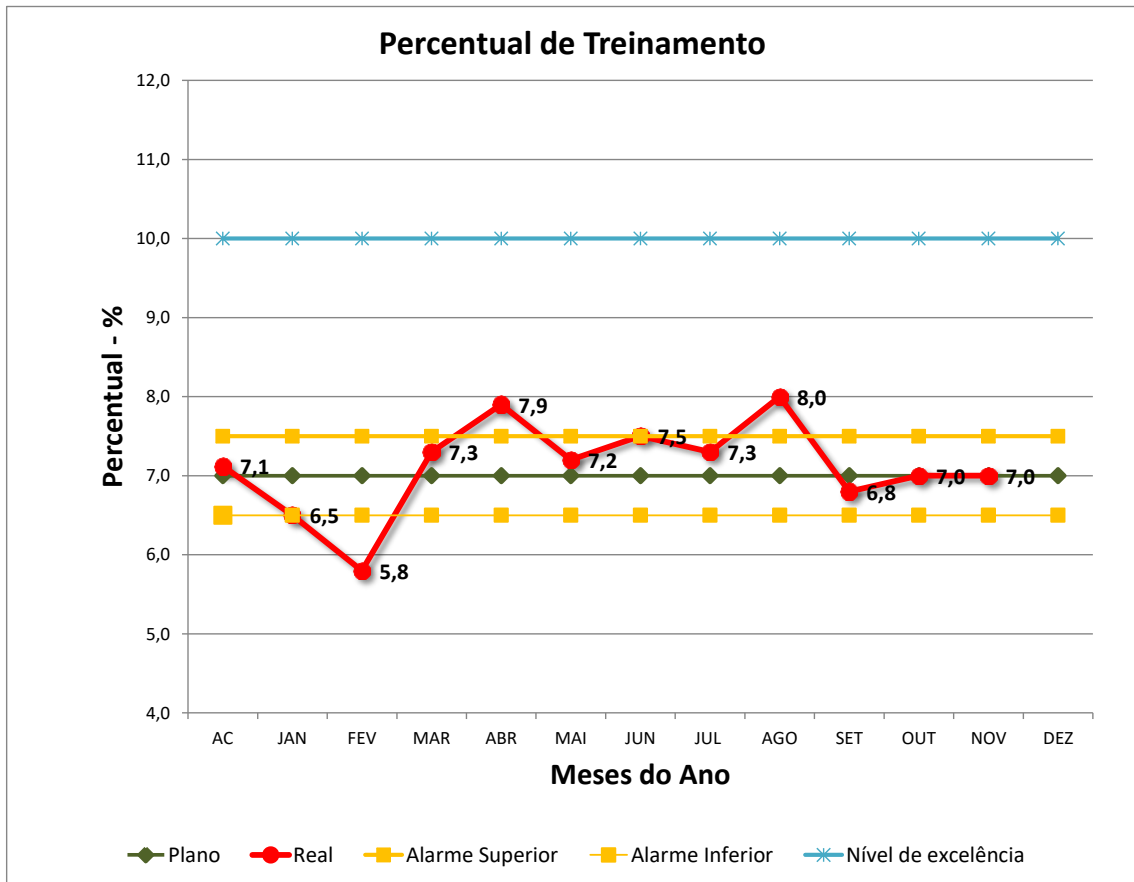
- m) **Número:** #
- n) **Segmento:** Capacitação & Desenvolvimento
- o) **Tipo proposto:** (x) Indicador - ( ) Indicador Chave
- p) **Definição:** % de horas homens dedicadas aos treinamentos com relação ao total de horas homens do quadro geral.
- q) **Métrica:** (horas homens dedicadas aos treinamentos) / (Total de horas homens do quadro geral) X 100
- r) **Unidade:** Percentagem
- s) **Frequência:** Mensal
- t) **Líder/ Área:** Nome a definir
- u) **Responsável:** Nome a definir
- v) **Plano:** 7%
- w) **Tolerância:** ± 5%
- x) **Excelência:** 10%



Indicadores de Desempenho

Versão do documento: #161207

Descrição	AC	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ER
Plano	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	NA
Real	7,0	6,5	4,9	7,3	7,9	7,2	7,5	7,3	8,0	6,8	7,0	7,0		6,6
Tolerância	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	NA
	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7	NA
Nível de excelência	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	NA



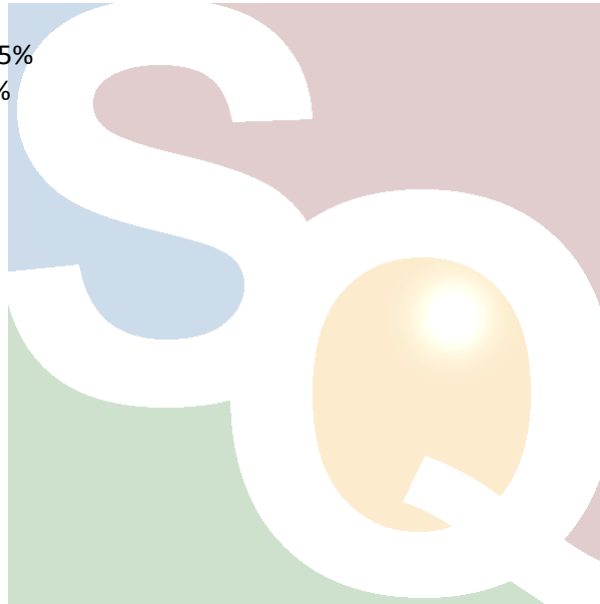
## Indicadores de Desempenho

7/8

Versão do documento: #161207

### 3. Índice de Reclamações Técnicas

- a) **Número:** #
- b) **Segmento:** Cliente
- c) **Tipo proposto:** (x) Indicador - ( ) Indicador Chave
- d) **Definição:** % de lotes com reclamações técnicas procedentes com relação ao total de lotes encerrados e reconciliados no período.
- e) **Métrica:** (lotes com reclamações técnicas procedentes) / (Total de lotes encerrados e reconciliados no período) X 100
- f) **Unidade:** Percentagem
- g) **Frequência:** Mensal
- h) **Líder/ Área:** Nome a definir
- i) **Responsável:** Nome a definir
- j) **Plano:** 5%
- k) **Tolerância:** ± 5%
- l) **Excelência:** 3%



## Indicadores de Desempenho

8/8

Versão do documento: #161207

