

ANÁLISE CRÍTICA DOS INDICADORES DA EMPRESA GAMA

Este estudo refere-se ao serviço realizado para análise crítica dos 190 KPIs (Key Performance Indicator) do sistema de medição de resultados dos indicadores pela Gerência de Planejamento e Gestão do Grupo, o qual não pode ser identificado por sigilo, então nessa pesquisa intitulado de empresa Gama localizada em Recife - PE. Alguns pontos de atenção foram identificados: nomenclatura do indicador desalinhado com a fórmula descrita, indicadores de áreas distintas com mesmo objetivo de medição e com nomenclaturas diferentes. O objetivo deste estudo é analisar a nomenclatura com sua formulação e estrutura para melhor entendimento. Na primeira etapa do estudo foi realizado o mapeamento de todas as fases necessárias para o diagnóstico. Em seguida foram realizadas entrevistas presenciais e por meio remoto. Após análise dos resultados, com base na avaliação executada por diagnóstico dos KPIs observou-se que aproximadamente 55,87% dos indicadores não possuem visão estratégica e sim gerencial, os quais podem ser administrados no nível tático da gestão, obtendo de média a baixa relevância. Há 36,87% de KPIs que não estão claramente definidos. Para estes, durante as entrevistas, foram propostos ajustes na nomenclatura do índice conforme indicado no relatório enviado à Gerência de Planejamento e Gestão. Os KPIs em sua maioria não geraram dúvidas de entendimento (88,83% com alta relevância) quando da explicação e esclarecimento dos índices. Quanto à acurácia dos dados, 26,82% dos indicadores possuem alta acuracidade e 73,18% possuem de média a baixa acuracidade. Isto deve-se ao fato de existirem diversos controles, que não garante de modo eficaz a acuracidade dos dados. No que se refere à facilidade de interpretação, 77,09% (com alta aderência) dos KPIs tem a sua fórmula de fácil compreensão. Sugere-se um novo estudo e o acompanhamento dos indicadores com fragilidade, ocorrendo devido à utilização de planilhas alimentadas em Excel, o qual permite falhas humanas no lançamento dos dados.

Palavras-chave: Estrutura; KPIs; Relevância.