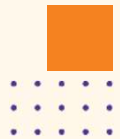


GESTÃO DE INDICADORES



Prof.^a Ma. Fernanda Bueno Grizos de
Carvalho

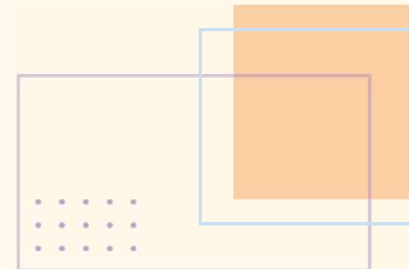


Introdução aos Indicadores



Objetivo

Destacar a importância estratégica dos indicadores de desempenho nas organizações contemporâneas.





Indicadores

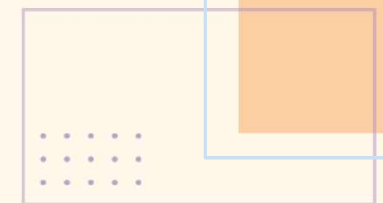


- Um indicador é uma medida **quantitativa** ou **qualitativa** usada para avaliar, medir, monitorar ou sinalizar algo em um contexto específico.

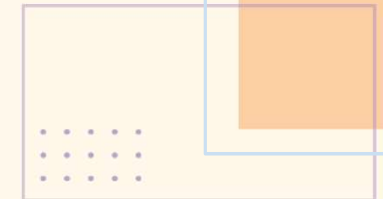
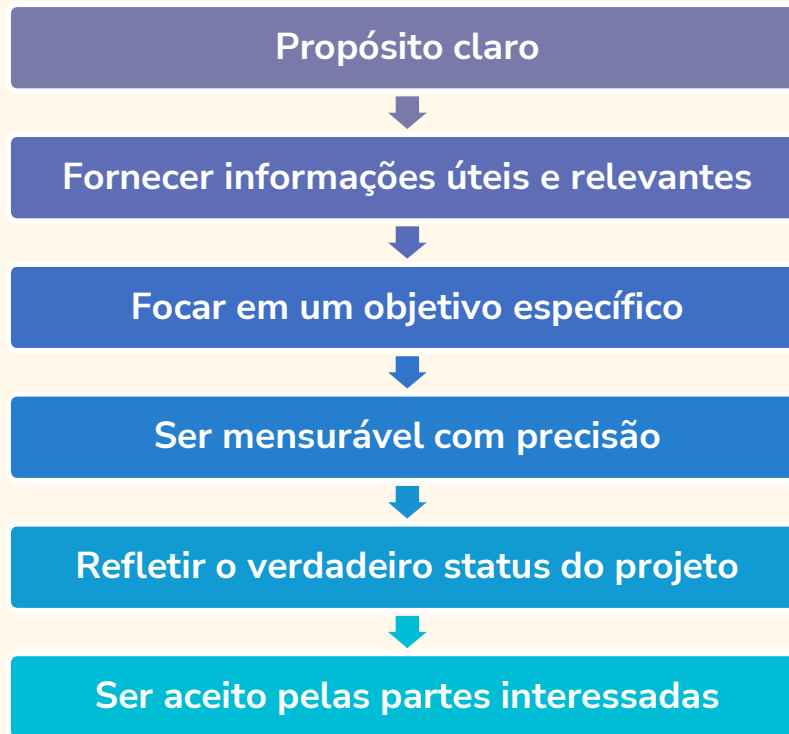
Essenciais para
gestão proativa de
projetos

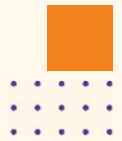
Tomada de
decisões
informadas

Avaliação precisa
do desempenho

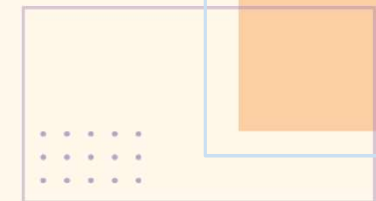


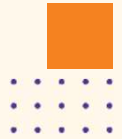
Indicadores Eficazes





Categorias de Indicadores





Importância dos Indicadores na Gestão

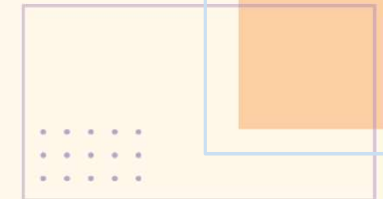
Medição Objetiva
do Desempenho

Identificação
Precoce de
Problemas

Avaliação de
Eficiência e
Eficácia

Cultura da
Melhoria Contínua

Identificação de
tendências e
desafios
emergentes

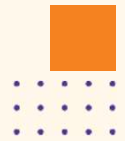


Ciclo de Gestão de Indicadores



Na Prática





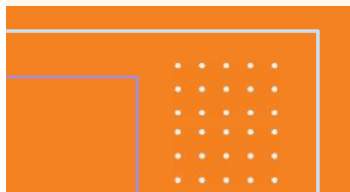
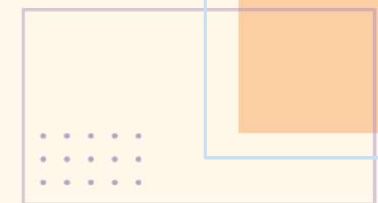
Empresa de E-commerce

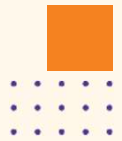
- Uma empresa de E-commerce deseja melhorar sua eficiência operacional e, para isso, decidiu implementar indicadores de desempenho em várias áreas-chave.

Taxa de Conversão

Tempo de Entrega

Taxa de Devoluções





Metas

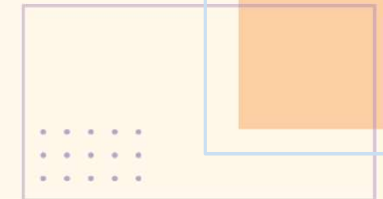
Taxa de Conversão: Aumentar a taxa de conversão de 3% para 4% nos próximos seis meses.

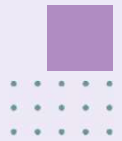


Tempo de Entrega: Reduzir o tempo médio de entrega de 5 dias para 3 dias.



Taxa de Devoluções: Reduzir a taxa de devoluções de 5% para 3%.



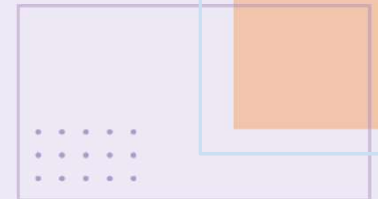


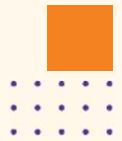
Coleta de Dados

Ferramentas de análise de site para rastrear a taxa de conversão.

O tempo médio de entrega é registrado automaticamente no sistema de gerenciamento de pedidos.

A taxa de devoluções é registrada em um banco de dados de reclamações de clientes.





Análise

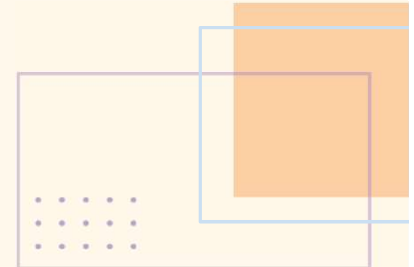
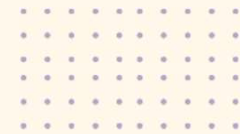
Taxa de conversão está aumentando

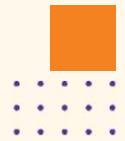


Tempo de entrega ainda não atingiu a meta



As taxas de devoluções estão em queda, indicando uma melhoria na qualidade dos produtos.





Ações Corretivas e Melhorias

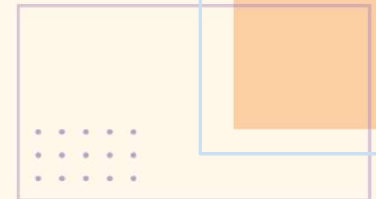
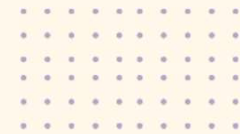
Com base na análise, a empresa decide otimizar o processo de empacotamento e envio para reduzir o tempo de entrega.



Investir em treinamento para a equipe de atendimento ao cliente para abordar preocupações dos clientes e melhorar a experiência de compra.



Selecionar um novo fornecedor para melhorar a qualidade dos produtos e reduzir as devoluções.



Obrigada!



Prof.^a Ma. Fernanda Bueno Grizos de
Carvalho