

GESTÃO DE INDICADORES



Prof.^a Ma. Fernanda Bueno Grizos de
Carvalho

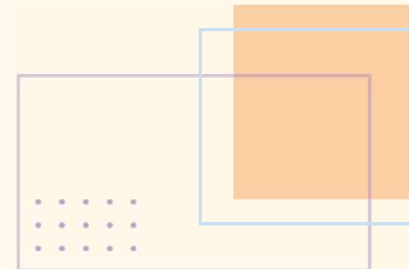


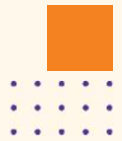
Coleta e Medição de Dados



Objetivo

Discutir a importância da medição de desempenho nas organizações, abordando sua relevância na gestão e como a coleta e medição de dados são fundamentais para o sucesso organizacional.





Gestão de Indicadores

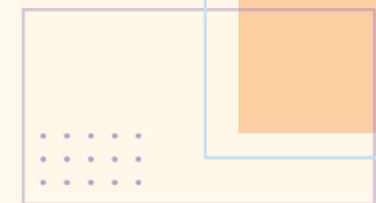
Definir Objetivos
(Missão, Visão e
Valores)

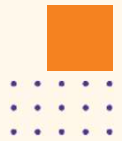


Selecionar
Indicadores



Coletar e
Mensurar dados



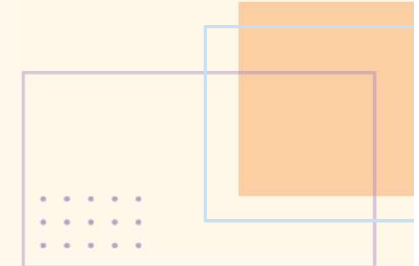


Medições de Desempenho

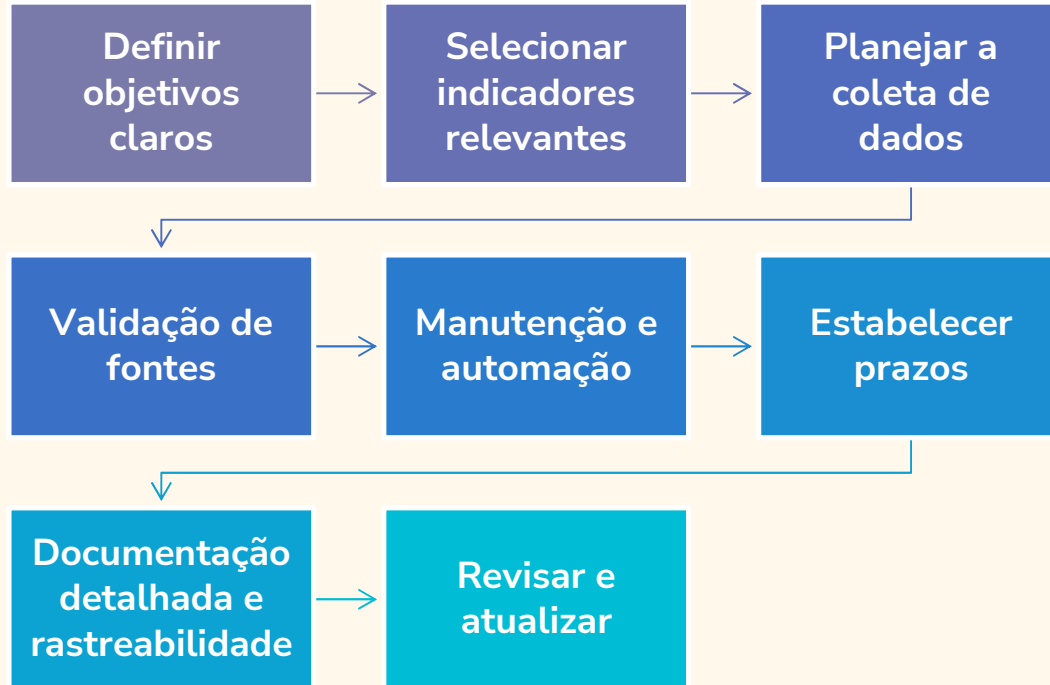
Pilar essencial na gestão organizacional que orienta a organização na direção de suas metas e objetivos

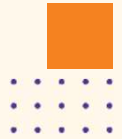
Essencial para monitorar, controlar, comparar e validar hipóteses relacionadas ao desempenho da organização

Gestão do desempenho envolve coleta, medição e acompanhamento constante



Práticas Essenciais





Coleta de Dados

Envolve a aquisição de informações relevantes e quantificáveis relacionadas ao desempenho



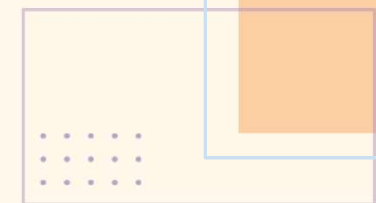
Manual, sistemas de informação, questionários, pesquisas, fontes externas

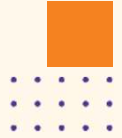


Garantia da qualidade e confiabilidade das fontes de dados

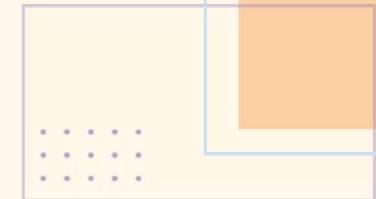
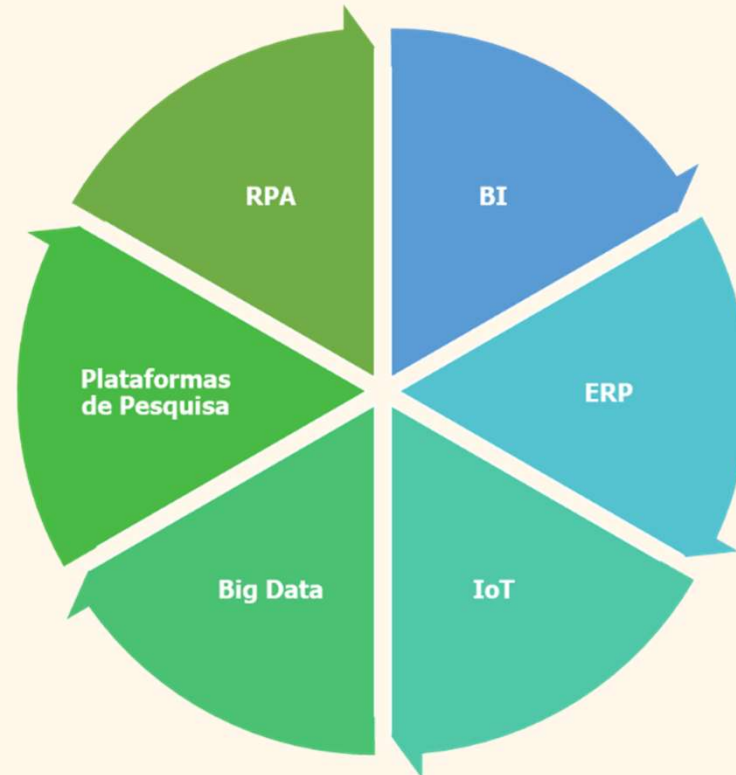


Processo contínuo e dinâmico



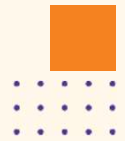


Tecnologias Inovadoras



Na Prática





Empresa Mega

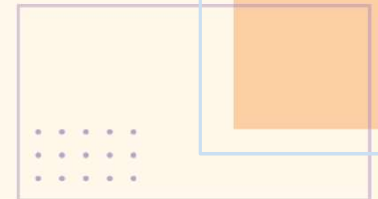
- Objetivo: manter um alto padrão de qualidade no atendimento ao cliente, garantindo a satisfação dos clientes e a resolução eficaz de problemas.

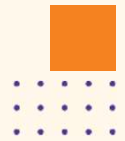
Tempo de resposta

Taxa de resolução no primeiro contato

Satisfação do cliente

Número de casos abertos

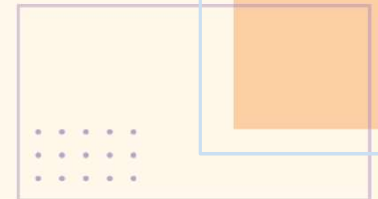




Empresa Mega

- Não possui um sistema eficaz de coleta e medição de dados para avaliar o desempenho da sua equipe de atendimento ao cliente.

O que a empresa deve fazer para ter um sistema eficaz de coleta e medição de dados?





Resolução

Implementar Ferramentas e Tecnologias

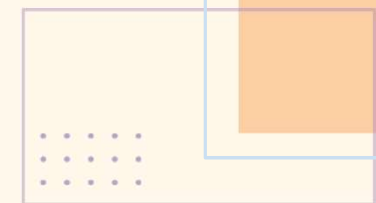
- Sistema de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) ou software de atendimento ao cliente que permita rastrear e registrar interações com os clientes.

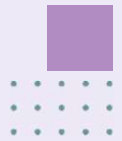
Treinar a Equipe

- Estar cientes dos KPIs e saber como registrar informações relevantes.

Coletar e Armazenar os Dados

- Estabelecer processos claros para a coleta de dados, incluindo quando e como os dados serão coletados.



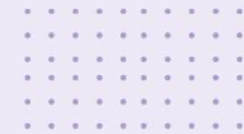


Resolução

Identificar áreas de melhoria

Implementar ações corretivas

Coleta de dados deve ser um processo contínuo e dinâmico, permitindo ajustes conforme necessário



Obrigada!



Prof.^a Ma. Fernanda Bueno Grizos de
Carvalho