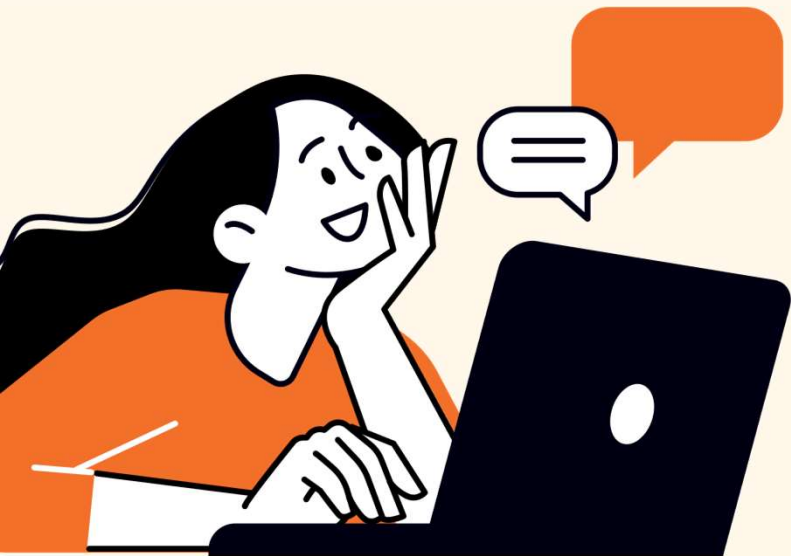


# GESTÃO DE INDICADORES



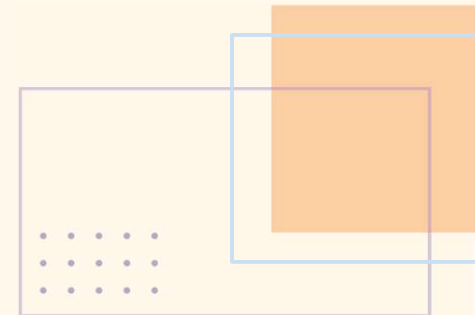
Prof.<sup>a</sup> Ma. Fernanda Bueno Grizos de  
Carvalho

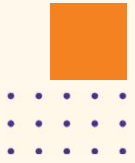
# ■ Monitoramento Contínuo e Gestão de Indicadores



## Objetivo

Abordar a importância dos indicadores na gestão organizacional, destacando a necessidade de ações corretivas e monitoramento contínuo para atingir a excelência operacional.





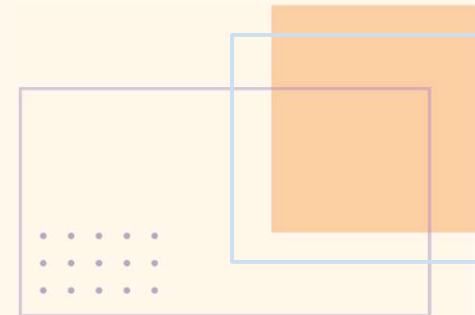
## Ações Corretivas

- Os indicadores são fundamentais na gestão organizacional.
- Mas, para efetivar os benefícios dos indicadores torna-se imprescindível:

Análise detalhada dos indicadores



Implementar ações corretivas em resposta à identificação de desvios nos resultados esperados





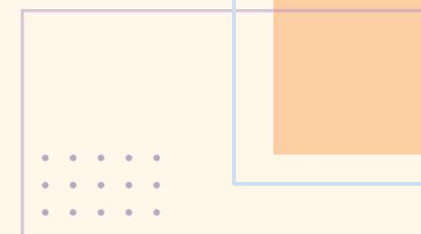
# Monitoramento Contínuo

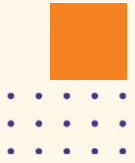
Coleta regular de dados relevantes

Visão em tempo real do desempenho

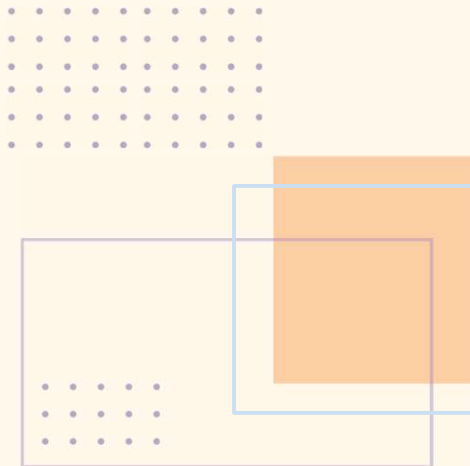
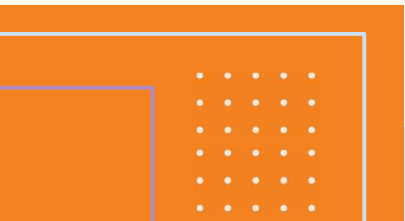
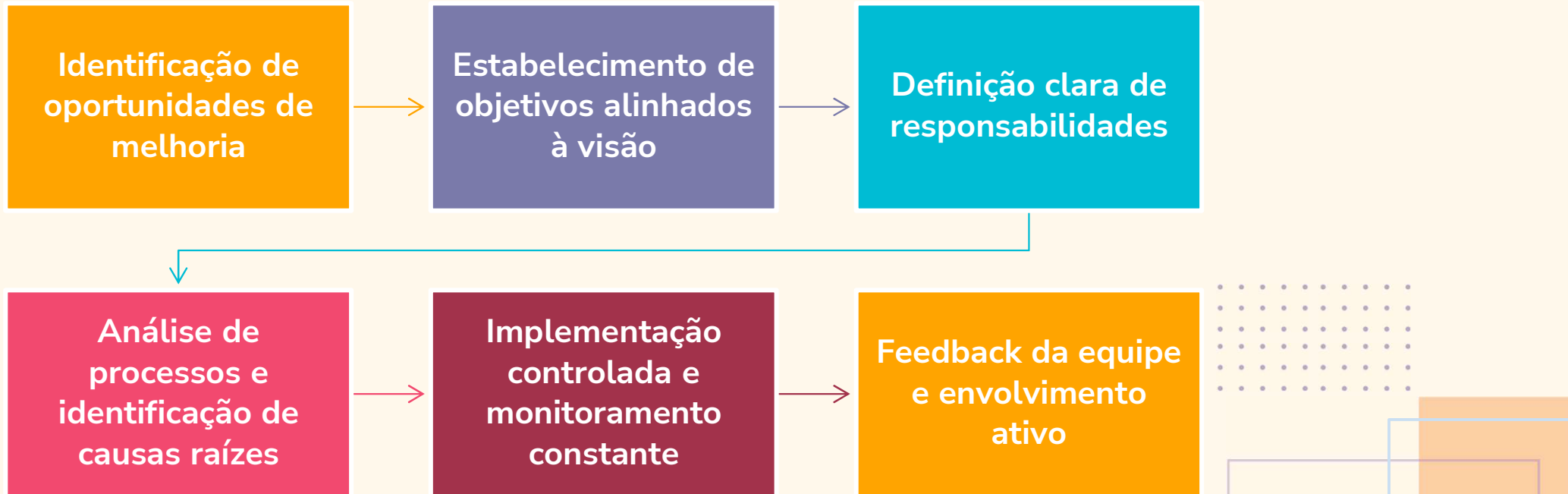
Identificação precoce de tendências indesejadas

Evita o uso de métricas que não agregam valor





# Etapas do Processo de Melhoria Contínua





# Ferramentas e Metodologias para Melhoria Contínua

Ciclo PDCA

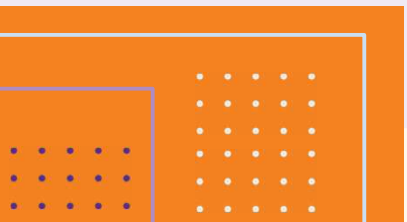
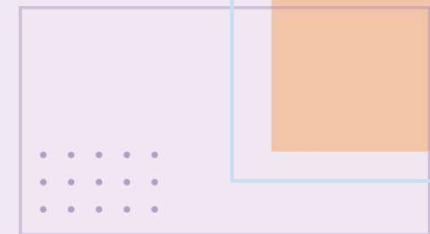
Diagrama de  
Ishikawa

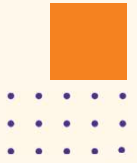
5 Porquês

Kaizen

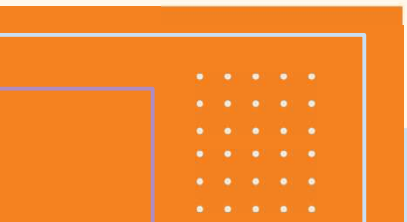
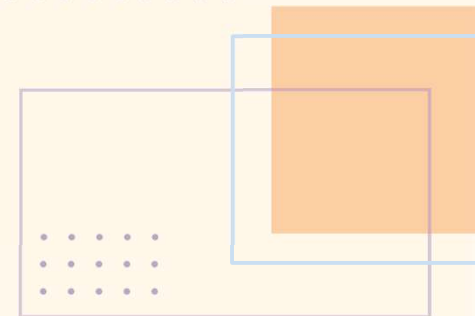
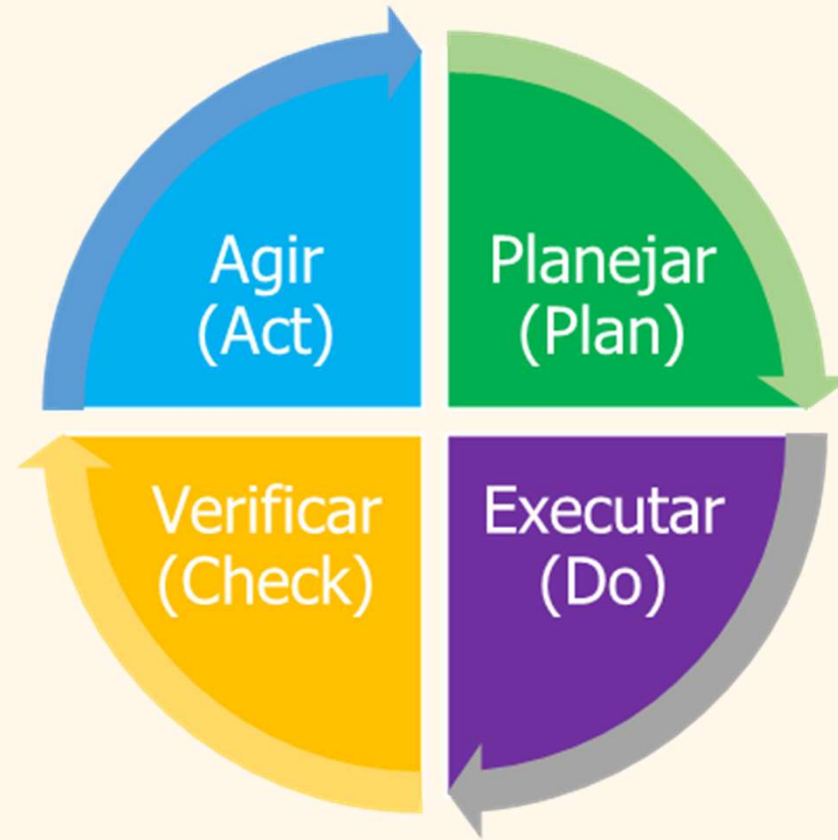
Análise SWOT

Brainstorming





# Ciclo PDCA



# Na Prática



# Empresa Tecnologia

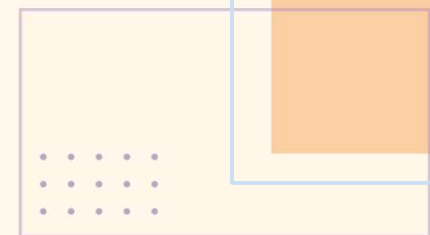
- Uma empresa especializada no desenvolvimento de software implementou diversos KPIs para mensurar o desempenho operacional e identificou uma disparidade entre os resultados esperados e os alcançados.

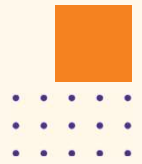
**Aumento no tempo de resposta aos clientes**

**Projetos são entregues no prazo**

**Queda na satisfação do usuário**

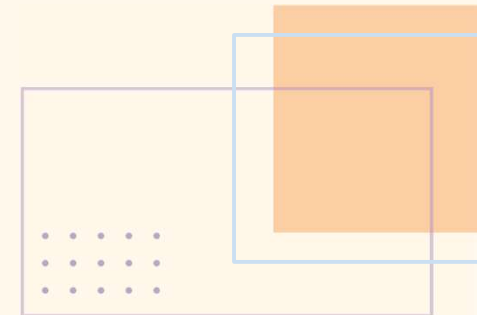
**Qualidade diminuiu (impacto na experiência)**



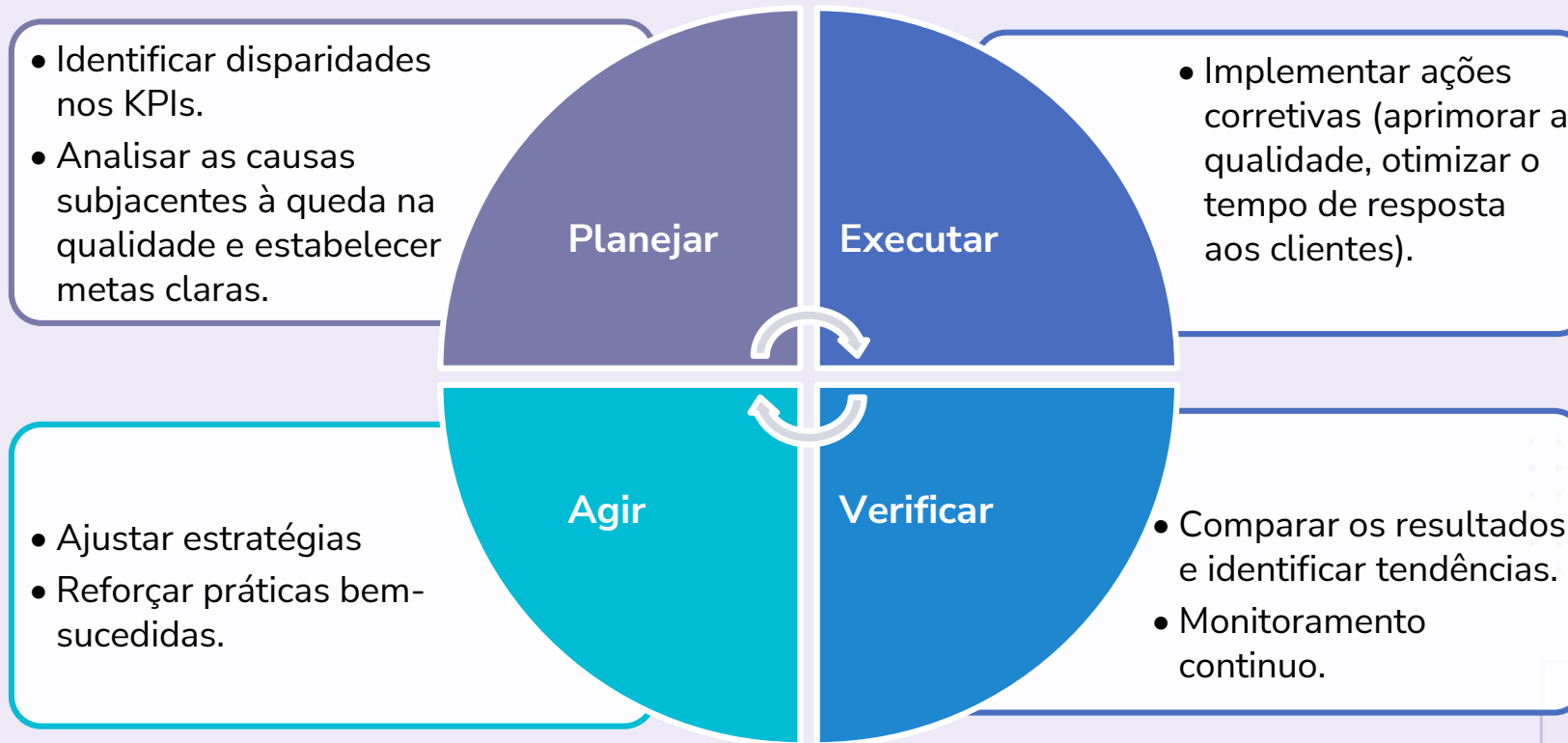


# Empresa Tecnologia

Como a empresa pode utilizar o Ciclo PDCA para diagnosticar e solucionar os problemas identificados nos indicadores?



# Resolução



Obrigada!



Prof.<sup>a</sup> Ma. Fernanda Bueno Grizos de  
Carvalho