



2 CONCEITO DE INDICADORES

O termo “indicador” remete, inicialmente, às ideias de quantidade e qualidade, mensuração de uma realidade, avaliação de desempenho e resultados.

Segundo Ferreira, Cassiolato e Gonzáles (2009):

O indicador é uma medida, de ordem quantitativa ou qualitativa, dotada de significado particular e utilizada para organizar e captar as informações relevantes dos elementos que compõem o objeto da observação. É um recurso metodológico que informa empiricamente sobre a evolução do aspecto observado.

O desempenho de uma organização é avaliado pelos seus resultados e, para isso, é necessário medir. Essa medição pode ocorrer por meio de um conjunto de indicadores que contemplam a avaliação do atendimento às necessidades, às expectativas e aos requisitos das partes interessadas.

Dessa forma, os indicadores são importantes para:

- conhecer as necessidades e expectativas dos clientes;
- facilitar o planejamento;
- mensurar os resultados;
- embasar a análise crítica do desempenho;
- facilitar o processo de tomada de decisão;
- contribuir para a melhoria contínua dos processos de trabalho.

LEMBRE-SE

Indicadores de desempenho são medidas que expressam qualitativa e quantitativamente os resultados de uma determinada realidade.