

# Gestão de indicadores

Como definição, os indicadores são representações quantificáveis das características de um produto ou serviço e do processo. Usualmente são utilizadas para monitorar e melhorar o desempenho ao longo do tempo.



Fonte: Vectorjuice. Freepik.

São ferramentas de medição que oferecem informações sobre o resultado da execução de uma estratégia, relatando os objetivos alcançados e indicando a necessidade de medidas corretivas, servindo assim como um teste contínuo da validade da estratégia.

Os indicadores são ferramentas que garantem que os objetivos e resultados previstos sejam alcançados. Eles devem transmitir o desempenho que se deseja mostrando em termos quantitativos e qualitativos seus resultados.

## Quantitativos

Eles possibilitam a mensuração das mudanças em um determinado cenário inicial, o que auxilia na compreensão das mudanças ocorridas.

## Qualitativos

Eles rastreiam mudanças na qualidade, relações sociais, autoridade e posição social.

Podemos relacionar alguns modelos de indicadores, porém, para cada organização, cada micro e macro setor as especificidades são inúmeras, e a eficácia de um indicador dependerá exclusivamente da resposta que ele deverá apresentar.

A premissa básica dos desenvolvedores dos indicadores de qualquer organização são as **perguntas** que eles deverão responder, impactando no nível de sensibilidade.

Observe alguns modelos genéricos que podemos aplicar em qualquer organização:

|  |   |
|--|---|
| <b>Indicadores Estratégicos</b>                  | Mostram "até onde" a organização está progredindo em direção à sua Visão.                     |
| <b>Indicadores de Produtividade (Eficiência)</b> | Quantificam o percentual de recursos utilizados em relação aos resultados dos processos.      |
| <b>Indicadores de Qualidade (eficácia)</b>       | Focam em métricas de satisfação do cliente e características do produto/serviço.              |
| <b>Indicadores de Efetividade (impacto)</b>      | Concentram-se nos resultados dos produtos/serviços (fazer a coisa certa da maneira certa).    |
| <b>Indicadores de Capacidade</b>                 | Avaliam a capacidade de resposta de um processo (resultados produzidos por unidade de tempo). |

## COMO CITAR ESTE MATERIAL:

LAZZARESCHI, Leandro. Gestão de indicadores. In: UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS. UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. Atenção à Pessoa com Deficiência III: gestão de serviços de reabilitação, atenção à saúde da pessoa com estomia, com lesão medular, com síndrome de pós-poliomielite e comorbidade, estimulação precoce para crianças de zero a três anos com atraso no desenvolvimento neuropsicomotor, ferramentas de gestão do cuidado à pessoa com deficiência nos serviços de reabilitação, ferramentas para boas práticas de gestão de órteses, próteses e materiais especiais não cirúrgicos e funcionalidade no processo de avaliação e cuidado em saúde da pessoa com deficiência. **Introdução às ferramentas de Administração Estratégica e de Planejamento para gestores de Serviços de Reabilitação.** São Luis: UNA-SUS; UFMA, 2022



# Gestão de indicadores

Independentemente da finalidade, todo e qualquer indicador deverá ter na sua concepção algumas premissas básicas para a sua própria sustentabilidade. Algumas dessas estão aqui elencadas:



Fonte: Vectorjuice. Freepik.

## Adaptabilidade

O indicador deve ser capaz de responder à mudança.



Fonte: Vectorjuice. Freepik.

## Representatividade

O indicador deve abranger a cobertura das etapas mais significativas e vitais do setor ou organização.



Fonte: Vectorjuice. Freepik.

## Simplicidade

O indicador refere-se à facilidade com que algo pode ser compreendido e usado.



Fonte: Vectorjuice. Freepik.

## Rastreabilidade

O indicador deve conseguir rastrear de forma eficiente todas as etapas destinadas pela sua finalidade.



Fonte: Vectorjuice. Freepik.

## Credibilidade

O indicador deve entregar fielmente o resultado a ele previsto.



Fonte: Vectorjuice. Freepik.

## Facilidade de interpretação

O indicador deve ter facilidade de leitura dos dados para que todos da equipe consigam interpretar.



Fonte: Vectorjuice. Freepik.

## Economia

O indicador não deve impactar o orçamento da organização.



Fonte: Vectorjuice. Freepik.

## Sensibilidade

O indicador deve ser sensível o suficiente para responder seu objetivo.

O resultado de um indicador é sempre benéfico quando uma estratégia eficaz é implementada para concretizar os conceitos apresentados.

## COMO CITAR ESTE MATERIAL:

LAZZARESCHI, Leandro. Gestão de indicadores. In: UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS. UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. Atenção à Pessoa com Deficiência III: gestão de serviços de reabilitação, atenção à saúde da pessoa com estomia, com lesão medular, com síndrome de pós-poliomielite e comorbidade, estimulação precoce para crianças de zero a três anos com atraso no desenvolvimento neuropsicomotor, ferramentas de gestão do cuidado à pessoa com deficiência nos serviços de reabilitação, ferramentas para boas práticas de gestão de órteses, próteses e materiais especiais não cirúrgicos e funcionalidade no processo de avaliação e cuidado em saúde da pessoa com deficiência. **Introdução às ferramentas de Administração Estratégica e de Planejamento para gestores de Serviços de Reabilitação.** São Luís: UNA-SUS; UFMA, 2022

Indicadores estratégicos fornecerão dados importantes para a gestão, auxiliando no reparo de falhas e no aumento da capacidade operacional. Caso contrário, ao invés de auxiliar, sinais inconsistentes ou desconectados dos verdadeiros problemas ou demandas de uma empresa acabariam adiando tomadas de decisão.

Os indicadores só podem auxiliar no aumento da eficiência e na identificação de oportunidades se forem adequadamente adaptados ao ambiente. É fundamental se preparar com antecedência para isso.



Fonte: Vectorjuice. Freepik.

Independentemente da categoria em que os indicadores se enquadram, todos são igualmente significativos. Isso porque fornecem à organização a visão necessária para visualizar seus processos e estabelecer uma base sólida para alinhá-los aos objetivos especificados.

## ! IMPORTANTE

Os indicadores são ferramentas essenciais de gestão, pois permitem a transparência na divulgação dos resultados. Com isso, garantem o alinhamento de esforços por meio da formação de linguagem e metas compartilhadas, e criam padrões objetivos que a organização reconhece. O sucesso de um indicador dependerá de um bom planejamento.

© 2022. Ministério da Saúde. Sistema Universidade Aberta do SUS. Fundação Oswaldo Cruz & Universidade Federal do Maranhão. É permitida a reprodução, disseminação e utilização desta obra, em parte ou em sua totalidade, nos termos da licença para usuário final do Acervo de Recursos Educacionais em Saúde (ARES). Deve ser citada a fonte e é vedada sua utilização comercial, sem a autorização expressa dos seus autores, conf. Lei de Direitos Autorais-LDA (Lei n.º 9.610, de 19 de fevereiro de 1998).

## COMO CITAR ESTE MATERIAL:

LAZZARESCHI, Leandro. Gestão de indicadores. In: UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS. UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. Atenção à Pessoa com Deficiência III: gestão de serviços de reabilitação, atenção à saúde da pessoa com estomia, com lesão medular, com síndrome de pós-poliomielite e comorbidade, estimulação precoce para crianças de zero a três anos com atraso no desenvolvimento neuropsicomotor, ferramentas de gestão do cuidado à pessoa com deficiência nos serviços de reabilitação, ferramentas para boas práticas de gestão de órteses, próteses e materiais especiais não cirúrgicos e funcionalidade no processo de avaliação e cuidado em saúde da pessoa com deficiência. **Introdução às ferramentas de Administração Estratégica e de Planejamento para gestores de Serviços de Reabilitação**. São Luís: UNA-SUS; UFMA, 2022