

Importância dos indicadores de desempenho na gestão e captação de recursos



Ituiutaba



Ituiutaba

rio Tijuco povoação





114 anos | 103.333 habitantes



- ✓ 38.450 ligações de água
- ✓ 37.959 ligações de esgoto
- ✓ Certificado ISO 9001
- ✓ 100% água tratada
- ✓ 99,8% esgoto coletado
- ✓ 97% esgoto tratado

Indicadores de desempenho



CONSTITUIÇÃO
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988



**As empresas
devem avaliar o
seu desempenho
para melhorar
continuamente a
sua eficiência.**

EFICIÊNCIA

CUSTO

fazer corretamente

utilizar produtivamente
os recursos

custo-benefício

mínimo de perdas e/ou
desperdícios

EFICÁCIA

RESULTADO

fazer o que deve ser feito

capacidade de atingir
objetivos

cumprir metas

realiza o que foi
proposto

EFETIVIDADE

IMPACTO

fazer corretamente o
que tem que ser feito

transformar a
situação existente

mudança e
desenvolvimento

relação entre a produção
e capacidade de produzir

Desempenho

Arrecadação

Investimentos

Despesas

Receita

Custos

Inadimplência



Medição e monitoramento dos dados

Comparação da situação anterior e atual

Benchmarking

Indicadores de desempenho

SNIS (SINISA) e PNQS



Incorporação de aspectos não financeiros

Kaplan e Norton (1997)

Requisitos dos clientes e desempenho organizacional

Tachizawa, Cruz Júnior e Rocha (2003)

Características particulares de cada empresa

Miranda e Silva (2002)

Grande parte dos serviços municipais não avaliam as tendências de melhoria ou piora de seus processos.

Desempenho

Arrecadação

Investimentos

Despesas

Receita

Custos

Inadimplência



- **PNQS**: Guia de Referência para Medição do Desempenho;

- **5 categorias de indicadores**:

- econômico-financeiros (Financeiro);

- sociais e ambientais (Processos Internos);

- clientes e ao mercado (Cliente);

- pessoas (Processos Internos);

- processos (Processos Internos e Aprendizado e Crescimento).

- **Guia PNQS**: www.pnqs.com.br

- **Índice de Desempenho Financeiro (SNIS);**
- **Indicador do Nível de Investimentos;**
- **Indicador de Desenvolvimento Social;**
- **Índice de Comprometimento da Renda Familiar;**
- **Índice de Tratamento de Esgoto (SNIS);**
- **Índice de Reclamações de Problemas;**
- **Tempo médio de resposta à reclamação dos usuários;**
- **Índice da produtividade da força de trabalho (SNIS);**
- **Tempo médio de execução de ligação de água;**
- **Índice de atraso nas entregas dos fornecedores;**
- **Índice de falhas no fornecimento de energia elétrica.**

Perdas na Distribuição



Captação de recursos





PLANSAB
PLANO NACIONAL DE SANEAMENTO BÁSICO
Mais Saúde com Qualidade de Vida e Cidadania

Lei 11.445/07 - Decreto 8.141/2013

OBJETIVOS:

- I - Plano Municipal de Saneamento Básico;**
- II - Conselho Municipal de Saneamento Básico;**
- III - Estabelecer Indicadores de Desempenho.**

LEI Nº 11.445/07

Art. 19. A prestação de serviços públicos de saneamento básico observará o plano, que poderá ser específico para cada serviço, o qual abrangerá, no mínimo:

I - diagnóstico da situação;

II - objetivos e metas de curto, médio e longo prazos;

III - programas, projetos e ações necessárias para atingir os objetivos e as metas;

IV - ações para emergências e contingências;

V - mecanismos e procedimentos para a avaliação sistemática da eficiência e eficácia das ações programadas.



Fundação
Nacional
de Saúde

Ministério das
Cidades



Indicadores de desempenho

*"Para quem não sabe para onde vai, qualquer caminho serve."
(Lewis Carroll - Alice no País das Maravilhas)*





Índice de Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade

$$IDSGQ = (Q1^{W1} \times Q2^{W2} \times Q3.1^{W3.1} \times Q3.2^{W3.2} \times Q3.4^{W3.4} \times Q4^{W4})$$

Item	Descrição	W
1	Satisfação de clientes	0,25
2	Auditoria interna	0,13
3.1	Processos de gestão	0,17
3.2	Processos de realização	0,12
3.3	Processos de apoio	0,06
3.4	Processos de medição e monitoramento	0,10
4	Medição e monitoramento de produto	0,17

Índice de Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade

Item	Parâmetro	W	Qmédia obtido
1	Satisfação dos Clientes	0,25	90,00
2	Resultados de Auditorias Internas	0,13	75,00
3	Processos		
3.1	Processos de Gestão	0,17	62,50
3.2	Processos de Realização	0,12	100,00
3.3	Processos de Apoio	0,06	78,33
3.4	Processos de Medição e Monitoramento	0,1	100,00
4	Produtos	0,17	100,00
$\text{IDSGQ} = (Q1^{W1} \times Q2^{W2} \times Q3.1^{W3.1} \times Q3.2^{W3.2} \times Q3.4^{W3.4} \times Q4^{W4})$			85,36



E AGORA,
JOSIÉ?



**Medir,
monitorar e
analisar o
desempenho**
(serviço de
saneamento)

**Controle das
variáveis**
(avaliações
apropriadas)

Indicadores de desempenho possibilitam:

- **Processos Internos do Negócio:**
 - * Motivação dos colaboradores
 - * Avaliação de tendências (ações preventivas, corretivas e riscos)
- **Financeiro:**
 - * Equilíbrio econômico-financeiro
- **Cliente:**
 - * Foco no cliente
- **Aprendizado e Crescimento:**
 - * Avaliação estratégica e análise permanente

REFERÊNCIAS

ABES. Guia PNQS 2015-2016: Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento - regulamento e critérios de avaliação. Acesso em 13 jan 2016. Disponível em: <<http://www.pnqs.com.br/arquivos/documentos/guia-2015-2016-v0.2.pdf>>

ABNT NBR ISO 9001:2008. Sistema de Gestão da Qualidade: Requisitos. Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, Rio de Janeiro, 2008.

BRASIL. Ministério das Cidades. Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental – SNSA. Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento: Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgotos – 2013. Brasília: SNSA/MCIDADES, 2014. 181 p. : il.

KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. **A Estratégia em Ação**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

MARTINS, Roberto Antonio; COSTA NETO, Pedro Luiz de Oliveira. Indicadores de desempenho para a gestão pela qualidade total: uma proposta de sistematização. Acesso em 12 jan 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v5n3/a10v5n3.pdf>>

REFERÊNCIAS

MIRANDA, Luiz Carlos; SILVA, José Dionízio Gomes. Medição de desempenho. In: SCHIMIDT, Paulo. Controladoria agregando valor para a empresa. Porto Alegre: Bookman, 2002.

SANTOS, Roberto Vatan. **Controladoria: Uma introdução ao sistema de gestão econômica GECON**. São Paulo: Saraiva, 2005.

SCHMIDT, Paulo; SANTOS, José Luiz; MARTINS, Marco Antonio. **Avaliação de empresas: Foco na análise de desempenho para o usuário interno : teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2006.

TACHIZAWA, Takeshy; CRUZ JUNIOR, João Benjamim; ROCHA, José Antônio de Oliveira. **Gestão de Negócios: visões e dimensões empresariais da organização**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

TAKASHINA, Newton Tadashi; FLORES, Mario C. X.. **Indicadores da qualidade e do desempenho: como estabelecer metas e medir resultados**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

ZORZI, A, ENSSLIN, L. Gestão do Setor de Contabilidade de um Entidade Fechada de Previdência Complementar com base nas ferramentas BSC e MCDA-C. Revista Contemporânea de Contabilidade. v.1, n. 7, p. 101-124, jan./jun., 2007.

Obrigada!

Cíntia Maria Ribeiro Vilarinho

Gerente de Desenvolvimento da Excelência
Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba

(34) 3268-0423 | cintiamrv@sae.com.br