

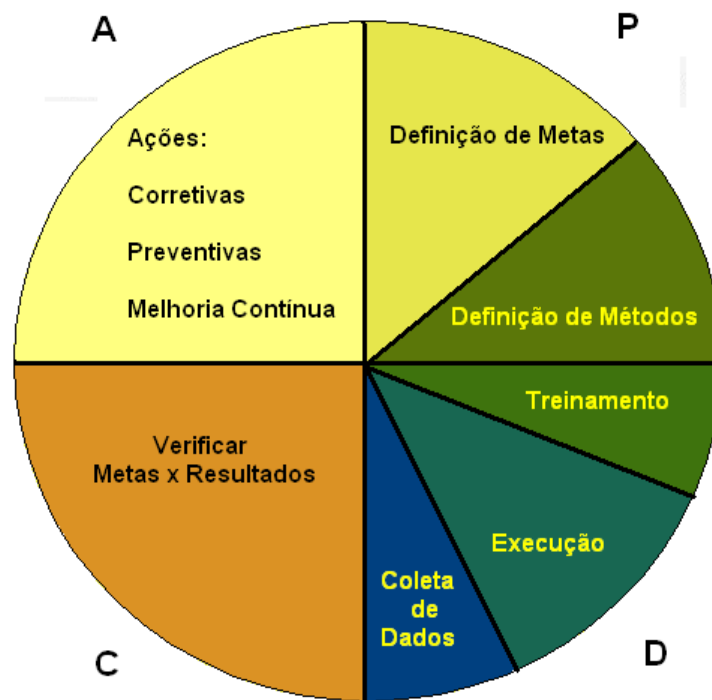
CRITÉRIO 8 – RESULTADOS

O termo **resultados** refere-se aos efeitos das atividades produzidos pela organização no atendimento aos requisitos de seu modelo de gestão. Os resultados organizacionais decorrem das práticas de gestão e sua importância é evidenciada pela demonstração da passagem do “discurso para a ação”.

Eles mostram a medição do desempenho, o cumprimento das metas e o posicionamento em relação ao atingimento dos objetivos estratégicos.

Os resultados apresentados são decorrentes da aplicação das práticas implementadas pela organização em atendimento aos requisitos dos Critérios 1 a 7 do MEG. Os resultados **relevantes** devem ser considerados, ou seja, aqueles importantes levando em conta as estratégias e o perfil da organização, e serão apresentados na forma de **indicadores**.

CICLO PDCA – PDCL CICLO DA MELHORIA CONTÍNUA



❖ Função de um Indicador:

- De todos os ângulos em que se possa analisar a questão, a função de um indicador será **APOIAR DECISÕES!!**
- Indicadores realizam sua função muito melhor quando estão em grupo, ou em outras palavras, formando um sistema.



❖ Sistema de Indicadores:

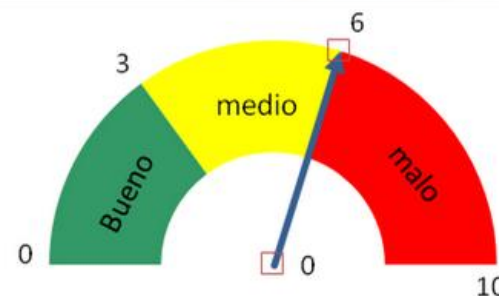
- Conjunto de indicadores que permite, por meio de modelos de causa e efeito e sob vários ângulos, compreender o comportamento e o **desempenho** de uma organização, estabelecer **projeções** em relação ao seu futuro e tomar **decisões** bem fundamentadas.

❖ Conceito de Indicador:

- Segundo o MEG, é a informação quantitativa ou fato relevante que expressa o desempenho de um produto ou processo, em termos de eficiência, eficácia ou nível de satisfação, e que, em geral, permite acompanhar sua evolução ao longo do tempo.
- Um indicador é uma informação quantitativa **relativizada** que permita a avaliação do comportamento de um evento.
- Três Métodos tradicionais de relativização de info quantitativa:
 - 1. Compará-la às suas iguais, ao longo do tempo;
 - 2. Compará-la à informação equivalente de outra organização;
 - 3. Compará-la a um valor acordado com uma parte interessada.

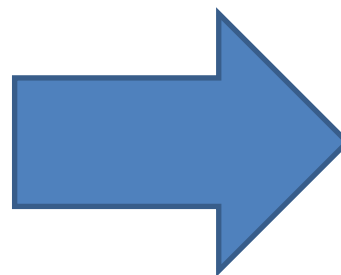
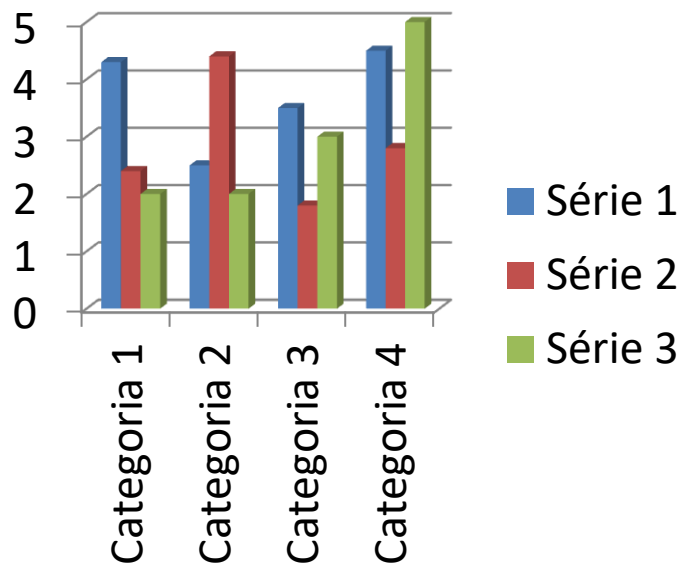
❖ Os indicadores servem para:

- ✓ mensurar os resultados e gerir o desempenho;
- ✓ embasar a análise crítica dos resultados obtidos e do processo de tomada decisão;
- ✓ contribuir para a melhoria contínua dos processos organizacionais;
- ✓ facilitar o planejamento e o controle do desempenho; e
- ✓ viabilizar a análise comparativa do desempenho da organização e do desempenho de diversas organizações atuantes em áreas ou ambientes semelhantes (**vídeo**).



❖ Formas de apresentação dos indicadores:

- Dado:
- Fato em forma primária. Descrito de forma objetiva, sem análise ou contexto. **Não desejável**. Ex: 1 homicídio; 5 armas de fogo.
- Informação:
- É a apresentação de um dado em determinado contexto. Pode ser apresentada em números absolutos. **Não desejável**. Ex: 2 homicídios 01AGO em SP.
- Taxa:
- É um resultado apresentado de forma relativizada, entre duas grandezas de **mesma natureza**. **Desejável**. Ex: SP = 90 % PM existentes aptos TAF
- Índice:
- É um resultado apresentado de forma relativizada, entre duas grandezas de **naturezas diferentes**. **Ideal**. Ex: 2 prisões flagr / PM existente ao mês.



✓ **Desempenho**

✓ **Projeção**

✓ **Decisão**

ARQUITETURA DA RESPOSTA

RESULTADOS ORGANIZACIONAIS

RELEVÂNCIA → MELHORIA → COMPETITIVIDADE → COMPROMISSO

ARQUITETURA DA RESPOSTA

❖ Descrição dos RESULTADOS:

Relevância: demonstração de um conjunto de resultados estratégicos ou operacionais demonstrados por *indicadores correspondentes* e suficientes para avaliar o item.

Melhoria: demonstração de melhoria contínua ou estabilização em nível aceitável, considerando os últimos 3 ciclos ou exercícios. É a comparação da OPM com ela mesma em uma série histórica. Avalia-se a tendência;

Competitividade: demonstração, no último ciclo ou exercício, dos níveis de desempenho em relação ao *referencial comparativo* escolhido (Item 1.4.);

Compromisso: demonstração, no último ciclo ou exercício, de alcance ou superação dos níveis de desempenho ou de melhorias esperadas em relação a uma ou mais partes interessadas (Requisitos de Partes Interessadas - RPI).

ARQUITETURA DA RESPOSTA

❖ Descrição dos RESULTADOS:

Classificação (estratificação): **xxx.**

Indicador Estratégico ou Operacional: **xxx;**

Favorabilidade: **xxx;**

Fórmula de cálculo: **xxx.**

Série Histórica: **xxx;**

Referencial Comparativo: **xxx.**

RPI: **xxx;**

8.4 Relativos às pessoas

Classificação	Nº	Nome do Indicador	Estratégico (E) ou Operacional (O)	Sentido de <u>favorabilidade</u>	UND	Valor por período			Referencial Comparativo Pertinente (2015)		Requisito de Parte Interessada (RPI)		Comentários
						2013	2014	2015	Valor	Quem?	Valor	Qual?	
XXXXX	8.4.1/1	xxxxxxx	E	↓	%	xx	xx	xx	xx	A	xx	B	xxxxxxxxxxx
	8.4.2/1	xxxxxxx	O	↑	R\$	xx	xx	xx	xx	A	xx	B	xxxxxxxxxxx
	8.4.2/2	xxxxxxx	O	↓	%	xx	xx	xx	xx	A	xx	B	xxxxxxxxxxx

8.5 Relativos aos processos

Classificação	Nº	Nome do Indicador	Estratégico (E) ou Operacional (O)	Sentido de <u>favorabilidade</u>	UND	Valor por período			Referencial Comparativo Pertinente (2015)		Requisito de Parte Interessada (RPI)		Comentários
						2013	2014	2015	Valor	Quem?	Valor	Qual?	
XXXXX	8.5.1/1	xxxxxxx	E	↓	%	xx	xx	xx	xx	A	xx	B	xxxxxxxxxxx
	8.5.2/1	xxxxxxx	O	↑	R\$	xx	xx	xx	xx	A	xx	B	xxxxxxxxxxx
	8.5.2/2	xxxxxxx	O	↓	%	xx	xx	xx	xx	A	xx	B	xxxxxxxxxxx

Classificação	Nº	Indicador	E ou O	Sentido de favorabilidade	Unid	Valor por Período			Referencial Comparativo		Requisito de Parte Interessada (RPI)		Coment.
						2013	2014	2015	Valor	Quem?	Valor	Qual?	
Produtos P3	8.5.4	Roubos e furtos de veículos	E	↓	Ocorr/100.000 hab	122,86	138,89	198,67	75,63	9º BPMI	227,50	SAPE	
Produtos P3	8.5.5	Operações policiais	O	↑	Operações	774	1304	2422	7863	9º BPMI	Não há		
Processos da Cadeia de Valor P3	8.5.6	Buscas pessoais	O	↑	Busca/PM	200,87	231,07	198,53	228,35	9º BPMI	Não há		
Processos da Cadeia de Valor P3	8.5.7	Veículos vistoriados	O	↑	Vistoria/PM	125,24	151,02	116,55	152,26	9º BPMI	Não há		
Processos da Cadeia de Valor P3	8.5.8	Armas de fogo apreendidas	O	↑	Armas/PM	0,39	0,21	0,29	0,19	9º BPMI	Não há		
Processos da Cadeia de Valor P3	8.5.9	Procurados capturados	O	↑	Captur/PM	1,01	0,78	0,89	0,61	9º BPMI	Não há		
Processos da Cadeia de Valor P3	8.5.10	Prisões em flagrantes	O	↑	Flagrantes/PM	1,81	1,76	2,00	1,51	9º BPMI	Não há		
Processos da Cadeia de Valor P3	8.5.11	Veículos recuperados	O	↑	Veículos/PM	0,81	0,84	0,96	0,38	9º BPMI	Não há		
Processos da Cadeia de Valor P3	8.5.12	RAIIA elaborados	O	↑	RAIIA/PM	0,23	0,34	0,46	0,18	9º BPMI	Não há		
Processos da Cadeia de Valor P3	8.5.13	Tempo médio de resposta no atendimento de emergência (190 – da ligação, à chegada no local)	O	↓	min	33	33	42	21	9º BPMI	Não há		
Processos da Cadeia de Valor P2	8.5.14	Informativos diários produzidos por dias do ano	O	1*	Unidade/dia	1	1	1	1	9º BPMI	1	CPI-4	
Fornecedores mais importantes P4	8.5.15	Viaturas existente/fixada	O	↑	%	100	100	100	100	9º BPMI	Não há		
Fornecedores mais importantes P4	8.5.16	Interrupções de fornecimento de combustível	O	↓	Interrupção	0	0	0	0	9º BPMI	Não há		
Processos da Cadeia de Valor P3	8.5.17	PTAC instaurados por resultados indesejados	O	↓	Unidade/PM	0,028	0,014	0,010	0,004	9º BPMI	Não há		

METODOLOGIA SMART¹

❖ Peter Drucker, nos anos 60, já ensinava que, ao se definir metas, objetivos e indicadores, deve-se seguir os seguintes critérios:

S = ESPECÍFICO (Specific): clareza, objetividade, “antiburro”.

M = MENSURÁVEL (Measurable): possível de ser medido;

A = ATINGÍVEL (Achievable): possível de ser alcançado (não é sonho);

R = RELEVANTE (Relevant): importante, que agrega valor à gestão;

T = TEMPORAL (Time-related): data certa (“para quando?”).



**Boa sorte
a todos**

6ª EM/PM

(11) 3327-7516

faserpa@policiamilitar.sp.gov.br

