

INDICADORES → não são simplesmente dados → são unidades de medidas, ou seja, são uma atribuição de números, de acordo com certas regras, para representar um insumo, um resultado, uma característica ou o desempenho de um processo, de um serviço, de um produto ou da organização como um todo.

→ funcionam como uma balança que nos permite “pesar” ou uma régua, que nos permite “ aferir ” os dados quanto aos processos e objetivos das intervenções.

→ devem ser definidos em termos operacionais: por meio das categorias pelas quais eles se manifestam e podem ser mensurados.

Conceito de Indicador: apresenta algumas variações que expressam os modos como são usados.

→ Podem ser expressos apenas como unidades de medida;

→ Podem ser expressos associados às metas que se pretende atingir com uma intervenção.

Os indicadores podem ser expressos como número absoluto, percentual, descrição de processos, percepções ou fatos que indiquem a mudança qualitativa e/ou quantitativa de uma condição ou situação específica.

Descritores → são enunciados, não necessariamente quantificadores, acerca do estado ou situação de uma categoria de insumo, evento, processo, produto, resultado, etc [p.ex. – habitações concluídas, alunos graduados, km de estrada alfaltados, etc.]. Nem sempre os descritores são indicadores, em sentido estrito.

→ Indicadores de Situação ou de Problemas → Destinam-se a evidenciar a necessidade de intervenção e sinalizar a eficácia das ações efetuadas

→ Indicadores de Pressupostos → Destinam-se a mostrar o comportamento de fatores que podem afetar a eficácia da intervenção, mas estão fora da governabilidade dos gestores.

→ Indicadores de Processos e de Resultados → Destinam-se a apontar e medir características que devem ser monitoradas e avaliadas ao longo do tempo.

Os Indicadores de Eficácia medem:

1-Qualidade: como o produto ou serviço é percebido pelos usuários e se atende os requisitos desses usuários. Podem ser aplicados para a organização como um todo, para um processo ou para uma área.

2-Eficácia: em que medida uma ou várias ações produzem os resultados pretendidos.

•Ex: Percentual de Atendimento=

•número de pessoas atendidas/total de pessoas necessitando atendimento X 100

•Ex: Indicador de Pontualidade=

•Número de atendimentos pontuais/total de atendimentos X 100

→ A comparação dos indicadores com um parâmetro ou padrão ideal é que vai indicar a eficácia

Indicadores de Produtividade são ligados à eficiência, e tratam da utilização dos recursos para a geração de produtos e serviços. Expressam a relação entre: Total produzido/recursos utilizados (custo dos recursos de todo tipo)

Os Indicadores de Produtividade permitem uma avaliação do esforço empregado para gerar os produtos e serviços. Medem o que se passa no interior dos processos e atividades, permitindo identificar problemas, preveni-los e corrigi-los. Devem andar lado a lado com os de Qualidade ou Eficácia.

Indicadores da Capacidade: medem a capacidade de resposta de um processo por meio da relação entre as saídas produzidas por unidade de tempo. Exemplos: n.º de atendimentos / mês; n.º de correspondências enviadas / dia; n.º de clientes atendidos / ano.

TIPOS DE INDICADORES:

a) simples (decorrente de uma única medição) ou composto (reúne as medições de mais de uma variável);

b) direto ou indireto em relação à característica medida;

c) específico (relativo às atividades ou processos específicos) ou global (resultados pretendidos pela organização como um todo);

1) Indicadores brutos: são expressos em valores absolutos, não expressam relações, e só permitem comparação se forem referidos a um parâmetro externo. Ex: número de matrículas no ensino fundamental em Brasília.

2) Indicadores relativos: consistem em relações observáveis entre uma variável e uma constante (Ex: número de analfabetos por grupos de 100 indivíduos) ou entre duas variáveis (Ex: a proporção de alunos aprovados sobre alunos matriculados) Permitem comparações entre situações no tempo e no espaço e contêm, em si mesmos, informações relevantes.

Também são chamados de "índices relativos" e servem, entre outras coisas, para avaliar uma situação específica em relação às suas congêneres e para estimar o avanço ou retrocesso em relação a uma meta.

3) Indicadores complexos ou “índices agregados”. São sintéticos e multidimensionais: combinam um conjunto de dimensões e suas respectivas variáveis. Podem exigir – ou não - a ponderação dessas dimensões.

Um índice é também um indicador, mas é assim denominado quando apresenta as seguintes características:

a) quando é composto, isto é, construído a partir da combinação de outros indicadores ou variáveis;

b) quando expressa seus resultados em termos de uma ordem e/ou hierarquia de situações, que é o seu principal objetivo: o de criar parâmetros de comparação e ordenação entre diferentes realidades. Ex: IDH.

Este ordenamento pode se dar através do uso de uma escala numérica (de 0 a 1, como no caso do IDH; percentuais no caso de analfabetismo e de evasão escolar) ou através de uma escala qualitativa.

Diagrama da Cadeia de Indicadores da Política, Programa ou Projeto

