

**COR-714 ANÁLISE DE DESEMPENHO EM TRANSPORTES**

# **ESTRATÉGIA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**PROFESSOR: MÁRCIO D'AGOSTO, D.Sc.**

**AULA 4**

# SUMÁRIO

- Avaliação de desempenho.
- Por que avaliar desempenho?
- O que avaliar como desempenho?
- Como avaliar desempenho?
  - Procedimento para avaliação de desempenho

# AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO?



**Por que avaliar?**

**Definição da estratégia de avaliação e ser utilizada.**

**O que avaliar?**

**Quais atributos considerar?**

**Como os atributos se inter-relacionam?**

**Como avaliar?**

**Como avaliar os atributos?**

# POR QUE AVALIAR?



AVALIAR PARA SOBREVIVER!

- Prever problemas eventuais (prevenção);
- Eliminar problemas existentes (reação);
- Determinar a eficiência da organização;
- Determinar a eficácia da organização;
- Subsidiar um “SIG”.

# POR QUE AVALIAR?

## TRANSPORTE PÚBLICO URBANO

- 1) Implementar a participação comunitária;
- 2) Estabelecer ou subsidiar uma política de subsídios;
- 3) Dissolução do sistema por obsolescência de sua finalidade.

**Quais atributos considerar para atender a esta finalidade?**

**Quais atributos considerar para atender a esta finalidade?**

# POR QUE AVALIAR?

## PROCESSO DE MELHORIA CONTÍNUA



# O QUE AVALIAR?

RECURSOS •Capital;  
•Energia;  
•Mão-de-obra;  
•Equipamentos.

Custo-Eficiência

Custo-Eficácia

PRODUTOS  
•Quantidades;  
•Momentos.

Serviço-Eficácia

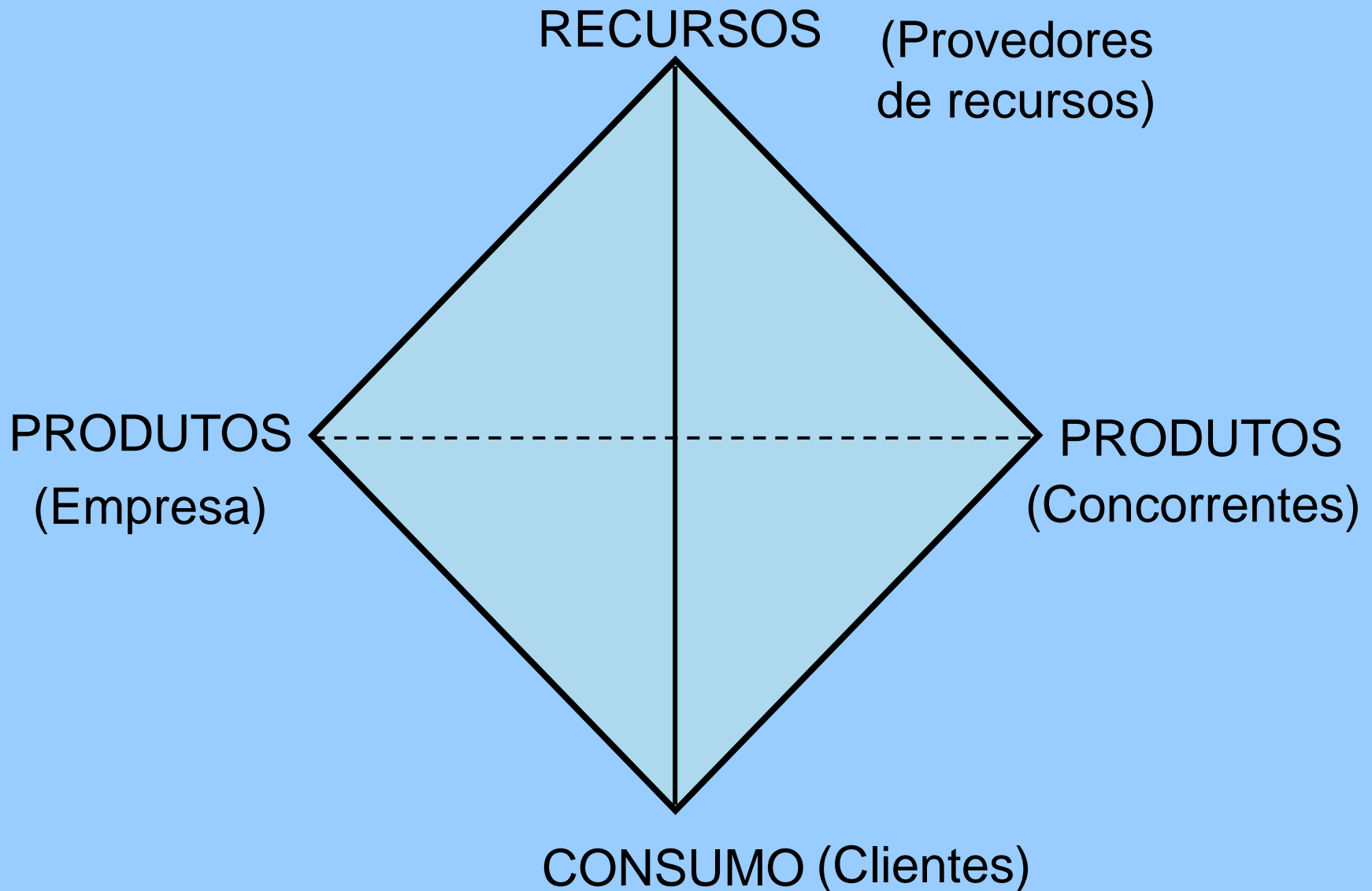
CONSUMOS

Capacidades

$D = f(V, NS)$



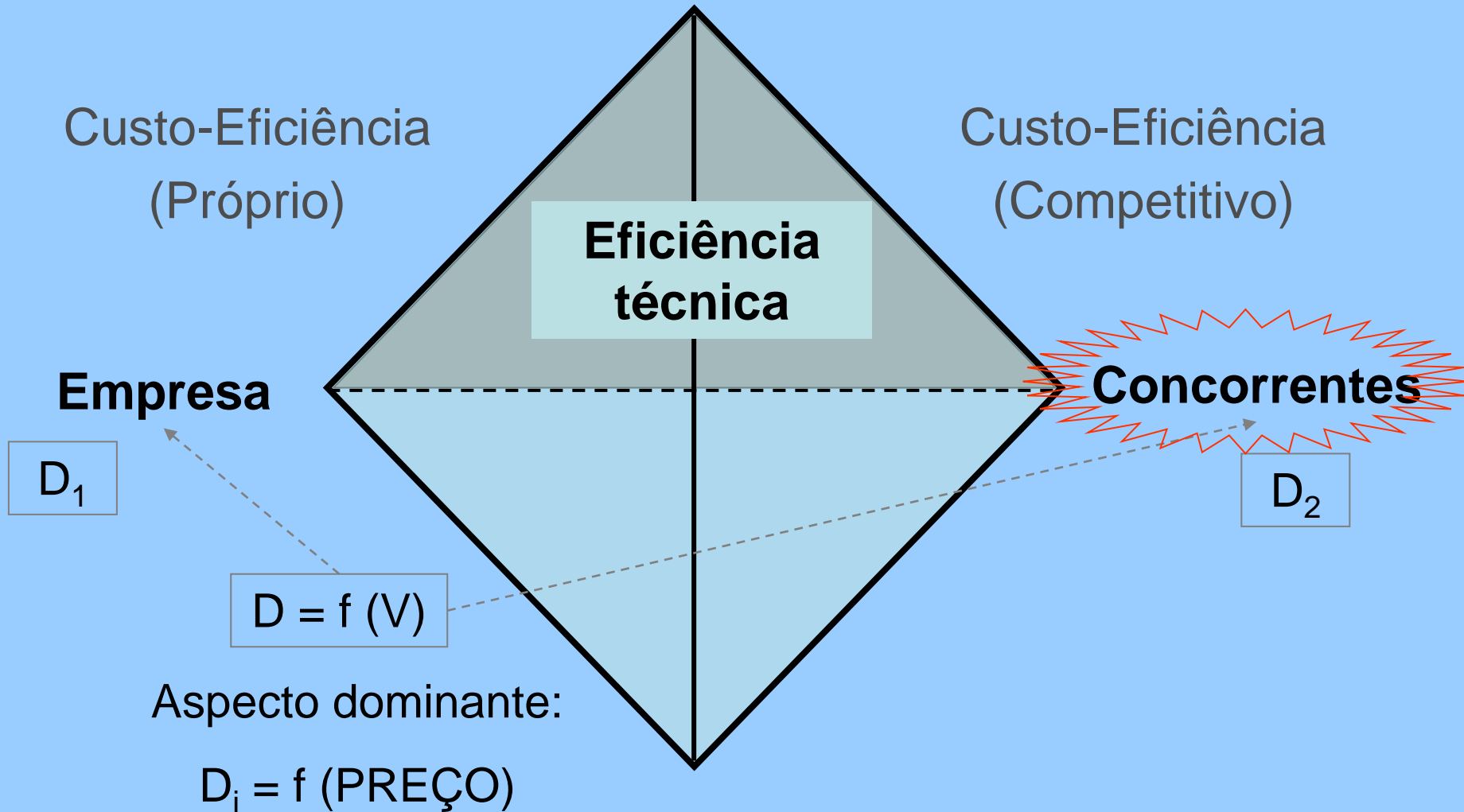
# O QUE AVALIAR?





# O QUE AVALIAR?

**Provedores de recursos**

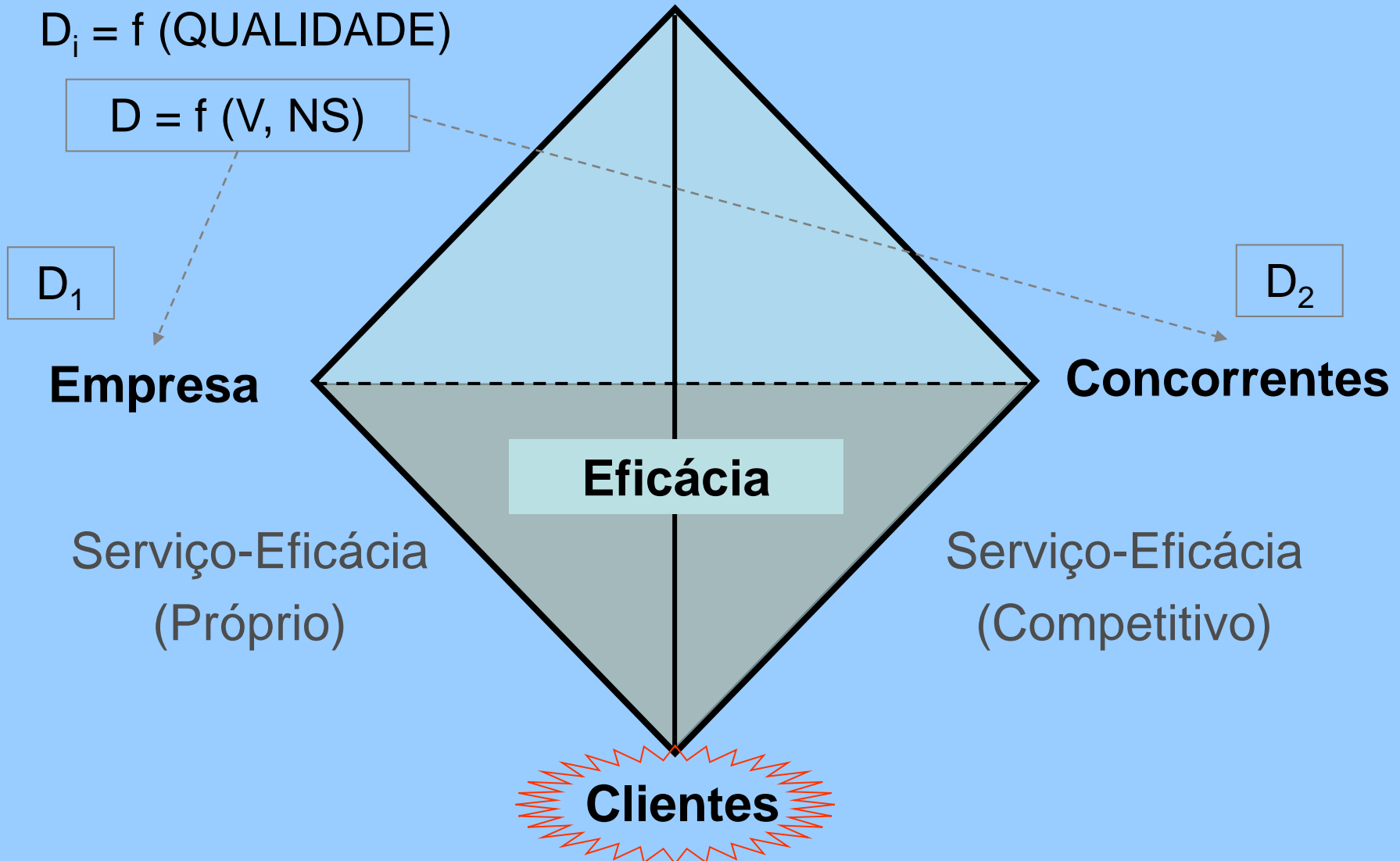


# O QUE AVALIAR?

Aspecto dominante:

$$D_i = f(\text{QUALIDADE})$$

$$D = f(V, NS)$$



# O QUE AVALIAR?

**Provedores de recursos**

Custo-Eficácia  
(Próprio)

Custo-Eficácia  
(Competitivo)

**Empresa**

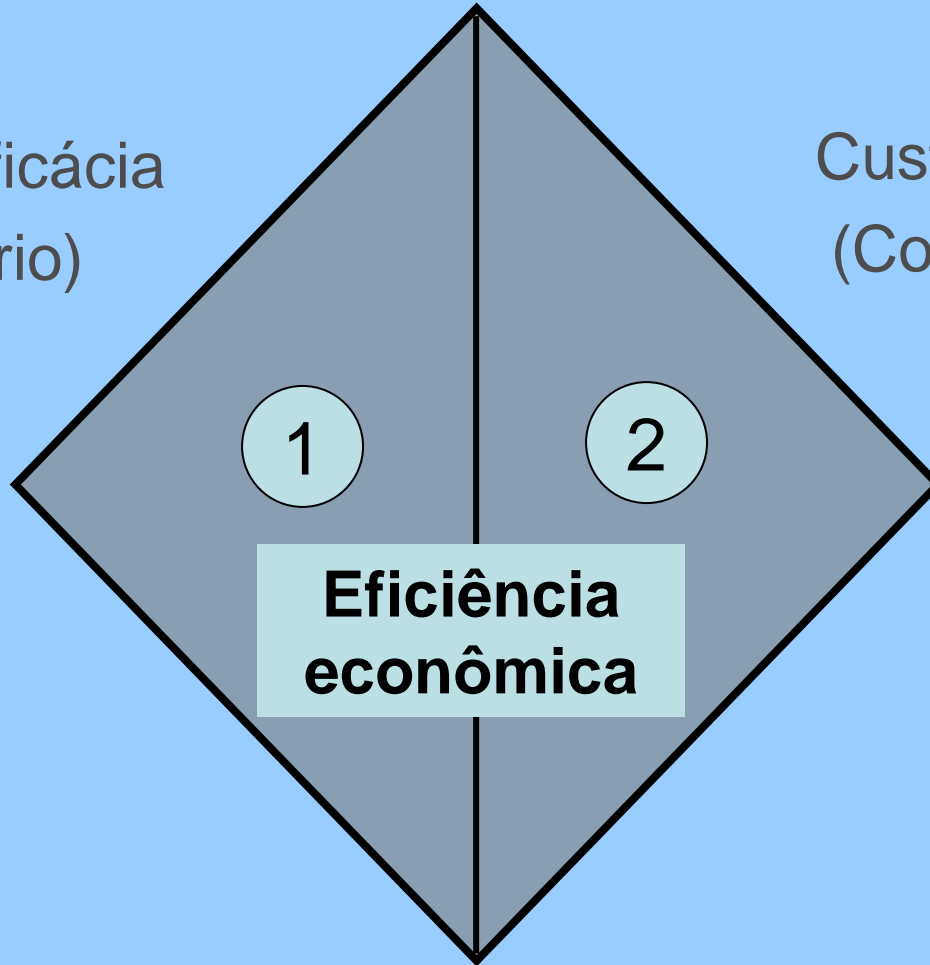
1

2

**Concorrentes**

**Eficiência  
econômica**

**Clientes**



# COMO AVALIAR?

## PROCEDIMENTO PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO



# COMO AVALIAR?

## PROCEDIMENTO PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

1

### DEFINIÇÕES INICIAIS

#### 1) Ponto de vista:

- 1) Do operador
- 2) Do usuário
- 3) De outros elementos do ambiente de negócios

#### 2) Nível de análise:

- 1) Planejamento
- 2) Gerencial
- 3) Operacional

#### 3) Nível de avaliação:

- 1) Todo o sistema
- 2) Uma parte do sistema

# COMO AVALIAR?

## PROCEDIMENTO PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

2

ESCOLHA E  
PONDERAÇÃO  
DOS ATRIBUTOS

3

SELEÇÃO DOS  
INDICADORES E  
DETERMINAÇÃO  
DAS MEDIDAS

- 1) **Relação atributo x percepção do desempenho (ponto de vista)**
- 2) **Deve buscar a representação da cadeia de causa e efeito, tentando relacionar ações com os resultados que afeta**
- 3) **Desdobramento dos atributos em indicadores**
- 4) **Elaboração de medidas**
  - 1) **Eficácia/Qualidade**
  - 2) **Eficiência (lucratividade, produtividade)**

# COMO AVALIAR?

## PROCEDIMENTO PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

4

DETERMINAÇÃO  
DE NÍVEIS DE  
DESEMPENHO

- 1) Intervalos de variação
- 2) Valores máximos
- 3) Valores mínimos

5

COLETA DE  
DADOS

- 1) Sistemas que atingem estabilidade
  - 1) Regime transiente
  - 2) Regime permanente
- 2) Sistemas que não atingem estabilidade
  - 1) Regime transiente contínuo
  - 2) Oscilações periódicas

# **COR 714 - ESTRATÉGIA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**



**COPPE**  
UFRJ



Programa de Engenharia  
de Transporte  
COPPE -UFRJ

# **FIM**