

ADMINISTRAÇÃO

AULA 08



ROTEIRO

- ***EFICIÊNCIA, EFICÁCIA E COMPETITIVIDADE***
 - *DESEMPENHO DAS ORGANIZAÇÕES*
 - *EFICIÊNCIA E DESPERDÍCIO*
 - *PRODUTIVIDADE*
 - *PRODUTIVIDADE E QUALIDADE COMBINADAS*
 - *EFICÁCIA*
 - *COMPETITIVIDADE*

EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

DESEMPENHO DAS ORGANIZAÇÕES

AS ORGANIZAÇÕES SÃO SISTEMAS DE RECURSOS QUE PERSEGUEM OBJETIVOS. PORTANTO, SEU DESEMPENHO PODE SER MEDIDO PELOS OBJETIVOS REALIZADOS E PELA FORMA EM QUE OS RECURSOS SÃO UTILIZADOS.

EFICIÊNCIA E EFICÁCIA SÃO DOIS CONCEITOS TRADICIONALMENTE USADOS PARA FAZER ESSA AVALIAÇÃO. UMA ORGANIZAÇÃO É EFICAZ QUANDO REALIZA SEUS OBJETIVOS E EFICIENTE QUANDO UTILIZA SEUS RECURSOS CORRETAMENTE.

EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

DESEMPENHO DAS ORGANIZAÇÕES



- ADMINISTRAÇÃO DE ALTO DESEMPENHO



- EFICIÊNCIA NO USO DOS RECURSOS



- EFICÁCIA NA REALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS



- COMPETITIVIDADE, DESEMPENHO SUPERIOR AO DOS CONCORRENTES

EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

EFICIÊNCIA E DESPERDÍCIO

A EFICIÊNCIA DE UMA ORGANIZAÇÃO DEPENDE DE COMO OS RECURSOS SÃO UTILIZADOS: EFICIÊNCIA SIGNIFICA:

- REALIZAR ATIVIDADES OU TAREFAS DA MANEIRA CERTA, SEM ERROS E SEM ATRASOS;*
- REALIZAR TAREFAS DE MANEIRA INTELIGENTE, COM O MÍNIMO DE ESFORÇO E COM O MELHOR APROVEITAMENTO POSSÍVEL DE RECURSOS.*

O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA É O DA RELAÇÃO ENTRE ESFORÇO E RESULTADO, OU SEJA, QUANTO MENOR O ESFORÇO MAIS EFICIENTE.

EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

EFICIÊNCIA E DESPERDÍCIO

O OPOSTO DA EFICIÊNCIA É O DESPERDÍCIO. É O QUE OCORRE QUANDO:

- MAIS RECURSOS SÃO USADOS DO QUE OS NECESSÁRIO PARA REALIZAR UM OBJETIVO;*
- CONSOMEM-SE RECURSOS E NENHUM OBJETIVO É ALCANÇADO;*
- PRODUTOS E SERVIÇOS DESNECESSÁRIO SÃO REALIZADOS.*

ELIMINAR DESPERDÍCIOS SIGNIFICA REDUZIR AO MÍNIMO A ATIVIDADE QUE NÃO AGREGA VALOR AO PRODUTO. A ELIMINAÇÃO DE DESPERDÍCIO DIMINUI OS CUSTOS DE PRODUÇÃO SEM QUE O VALOR FINAL FIQUE COMPROMETIDO.

EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

PRODUTIVIDADE

O CRITÉRIO MAIS SIMPLES PARA AVALIAR A EFICIÊNCIA DE UM PROCESSO, ORGANIZAÇÃO OU SISTEMA É A PRODUTIVIDADE. A PRODUTIVIDADE É DEFINIDA COMO A RELAÇÃO ENTRE OS RECURSOS UTILIZADOS E OS RESULTADOS OBTIDOS.

EX: *QUANTIDADE DE PESSOAS ATENDIDAS POR HORA, PRODUÇÃO DE PEÇAS, QUANTIDADE DE ALUNOS POR PROFESSOR.*

EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

PRODUTIVIDADE E QUALIDADE COMBINADAS

QUANDO SE CONSIDERAM PRODUTIVIDADE E QUALIDADE SIMULTANEAMENTE, MEDE-SE O DESEMPENHO NÃO APENAS DA QUANTIDADE TOTAL PRODUZIDA, MAS TAMBÉM DOS PRODUTOS QUE SÃO APROVEITADOS EM RELAÇÃO AO TOTAL FORNECIDO.

EX: *SE VOCÊ PRODUZIU 1000 PEÇAS POR HORA, ENQUANTO SEU COLEGA PRODUZIU 500, PARECE QUE VOCÊ É MAIS EFICIENTE. AGORA IMAGINE QUE DAS SUAS 1000 PEÇAS, 50% ESTAVAM DEFEITUOSAS E O SEU COLEGA 0% DEFEITUOSAS. SEU APROVEITAMENTO FOI DE 50% E SEU COLEGA 100%.*

EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

EFICÁCIA

É O CONCEITO DE DESEMPENHO QUE ENVOLVE A COMPARAÇÃO ENTRE OBJETIVOS E RESULTADOS, AFINAL DE CONTAS NÃO ADIANTA PRODUZIR MUITO SE NÃO FOR PRODUÇÃO COM QUALIDADE.

ALGUNS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO FINAL DA ORGANIZAÇÃO SÃO OS SEGUINTE:

EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

É O OBJETIVO PRIORITÁRIO PARA AS ORGANIZAÇÕES. POR QUE SEM CLIENTES SATISFEITOS, A EXISTÊNCIA DA ORGANIZAÇÃO FICA COMPROMETIDA. PODEMOS CITAR COMO INDICADORES:

- *SATISFAÇÃO DOS CLIENTES*
- *FIDELIZAÇÃO DOS CLIENTES E NOVOS CLIENTES*
- *RECLAMAÇÕES (VOLUME / ATENDIMENTO)*
- *ASSISTÊNCIA AOS CLIENTES*

QUANDO A EFICÁCIA É CONSIDERADA, A DEFINIÇÃO DE QUALIDADE SE AMPLIA.

EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

IMPACTO NA SOCIEDADE

TORNOU-SE TEMA OBRIGATÓRIO QUANDO SURTIRAM OS ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO MEIO AMBIENTE. O PAPEL E O IMPACTO SOCIAL DAS ORGANIZAÇÕES TRADUZEM-SE EM TENDÊNCIAS COMO A RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL DA EMPRESA. ALGUNS INDICADORES SÃO:

- *RESPEITO AS NORMAS AMBIENTAIS*
- *APOIO A EMPREENDEMENTOS COMUNITÁRIOS*
- *PUNIÇÕES POR ACIDENTES AMBIENTAIS*

EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL

O DESEMPENHO DA ORGANIZAÇÃO PODE SER AVALIADO PELA CAPACIDADE DE OBTENÇÃO E UTILIZAÇÃO DO CONHECIMENTO. A APRENDIZAGEM É RESULTADO DO PROCESSO DE TOMAR DECISÕES PARA RESOLVER PROBLEMAS. ALGUNS INDICADORES SÃO:

- *NIVEL DE TREINAMENTO*
- *PATENTES E DIREITOS AUTORAIS*
- *CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPE*
- *DELEGAÇÃO DE AUTORIDADE E PODERES AOS EMPREGADOS*

COMPETITIVIDADE

COMPETITIVIDADE

AS EMPRESAS TEM NATUREZA COMPETITIVA. ELAS CONCORREM ENTRE SI DISPUTANDO A PREFERÊNCIA DOS MESMOS CLIENTES. A EMPRESA MAIS COMPETITIVA É AQUELA QUE CONSEGUE TRANSFORMAR UM GRANDE NÚMERO DE PESSOAS EM SEUS CLIENTES, OBTER LUCRO E SOBREVIVER COM ISSO.

UMA ORGANIZAÇÃO EFICIENTE E EFICAZ TEM ALTA PROPABILIDADE DE SER COMPETITIVA. MAS HÁ VARIOS FATORES A SEREM LEVADOS EM CONTA QUANTO A COMPETITIVIDADE, COMO POR EXEMPLO:

COMPETITIVIDADE

VANTAGENS COMPETITIVAS

- *QUALIDADE DO PRODUTO OU SERVIÇO*
- *DOMÍNIO DE FONTES DE MATÉRIA-PRIMA*
- *DOMÍNIO DE TECNOLOGIA*
- *POSSE DE CAPITAL*
- *IMAGEM POSITIVA JUNTO AOS CLIENTES E À SOCIEDADE*
- *SISTEMA EFICAZ DE DISTRIBUIÇÃO*
- *SISTEMA EFICIENTE DE PRODUÇÃO*