

Template: KPIs de Conformidade ISO

Painel completo de indicadores para monitorar seu sistema de gestão

Este template apresenta os principais indicadores de desempenho (KPIs) para sistemas de gestão ISO 9001, ISO 14001 e ISO 27001. Cada KPI inclui fórmula de cálculo, frequência de medição e metas de referência. Adapte as metas à realidade da sua organização.

KPIs Essenciais — ISO 9001 (Qualidade)

Indicadores para medir a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e satisfação do cliente.

- ÍNDICE DE CONFORMIDADE DO SGQ: $(\text{Cláusulas conformes} / \text{Total de cláusulas}) \times 100$ | Meta: $\geq 90\%$ | Frequência: Trimestral

- SATISFAÇÃO DO CLIENTE (CSAT): $(\text{Clientes satisfeitos ou muito satisfeitos} / \text{Total respondentes}) \times 100$ | Meta: $\geq 85\%$ | Frequência: Semestral

- NET PROMOTER SCORE (NPS): % Promotores -% Detratores | Meta: ≥ 30 | Frequência: Semestral

- ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES: N° de reclamações de clientes no período | Meta: redução de 10% a.a. | Frequência: Mensal

- TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES: $(\text{Soma dos dias para resposta}) / \text{N}^\circ \text{ reclamações}$ | Meta: ≤ 5 dias úteis | Frequência: Mensal

- NÃO CONFORMIDADES ABERTAS: N° de NCs em aberto | Meta: 0 com mais de 30 dias | Frequência: Mensal

- EFICÁCIA DE AÇÕES CORRETIVAS: $(\text{NCs fechadas com eficácia verificada} / \text{Total NCs fechadas}) \times 100$ | Meta: $\geq 95\%$ | Frequência: Trimestral

- ATINGIMENTO DE OBJETIVOS DA QUALIDADE: $(\text{Objetivos atingidos} / \text{Total de objetivos}) \times 100$ | Meta: $\geq 80\%$ | Frequência: Semestral

- COBERTURA DE AUDITORIA INTERNA: $(\text{Processos auditados} / \text{Total de processos no escopo}) \times 100$ | Meta: 100% a.a. | Frequência: Anual

KPIs Essenciais — ISO 14001 (Ambiental)

Indicadores para monitorar o desempenho ambiental e conformidade legal da organização.

- CONFORMIDADE LEGAL AMBIENTAL: $(\text{Requisitos legais atendidos} / \text{Total requisitos aplicáveis}) \times 100$ | Meta: 100% | Frequência: Semestral

- CONSUMO DE ENERGIA: kWh consumidos por unidade produzida ou por m² | Meta: redução de 5% a.a. | Frequência: Mensal

- CONSUMO DE ÁGUA: m³ consumidos por unidade produzida | Meta: redução de 5% a.a. | Frequência: Mensal

- GERAÇÃO DE RESÍDUOS TOTAIS: Toneladas de resíduos gerados por período | Meta: redução de 5% a.a. | Frequência: Mensal

- TAXA DE RECICLAGEM: $(\text{Resíduos reciclados} / \text{Total de resíduos}) \times 100$ | Meta: $\geq 70\%$ | Frequência: Mensal

- EMISSÕES DE GHG (CO₂eq): Toneladas de CO₂ equivalente por período (Escopos 1 e 2) | Meta: redução 5% a.a. | Frequência: Anual

- INCIDENTES AMBIENTAIS: Nº de incidentes/acidentes ambientais | Meta: 0 | Frequência: Mensal

- ASPECTOS AMBIENTAIS SIGNIFICATIVOS CONTROLADOS: $(\text{AAS com controles implementados} / \text{Total AAS}) \times 100$ | Meta: 100% | Frequência: Trimestral

- LICENÇAS AMBIENTAIS VÁLIDAS: Nº de licenças vencidas ou com condicionantes atrasadas | Meta: 0 | Frequência: Mensal

KPIs Essenciais — ISO 27001 (Segurança da Informação)

Indicadores para monitorar a eficácia do Sistema de Gestão de Segurança da Informação.

- CONTROLES DO ANEXO A IMPLEMENTADOS: $(\text{Controles implementados} / \text{Controles aplicáveis da SoA}) \times 100$ | Meta: $\geq 95\%$ | Frequência: Semestral
- INCIDENTES DE SEGURANÇA: Nº de incidentes confirmados por período | Meta: redução 20% a.a. | Frequência: Mensal
- TEMPO MÉDIO DE DETECÇÃO (MTTD): Horas entre ocorrência e detecção do incidente | Meta: $\leq 24\text{h}$ | Frequência: Por incidente
- TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (MTTR): Horas entre detecção e contenção do incidente | Meta: $\leq 4\text{h}$ | Frequência: Por incidente
- COBERTURA DE TREINAMENTO EM SI: $(\text{Funcionários treinados em conscientização SI} / \text{Total}) \times 100$ | Meta: 100% a.a. | Frequência: Anual
- VULNERABILIDADES CRÍTICAS ABERTAS: Nº de vulnerabilidades críticas não remediadas | Meta: 0 com mais de 15 dias | Frequência: Semanal
- UPTIME DE SISTEMAS CRÍTICOS: $(\text{Horas disponíveis} / \text{Horas do período}) \times 100$ | Meta: $\geq 99,5\%$ | Frequência: Mensal
- PATCHES APLICADOS NO PRAZO: $(\text{Patches críticos aplicados} \leq 30 \text{ dias} / \text{Total patches críticos}) \times 100$ | Meta: $\geq 95\%$ | Frequência: Mensal
- SIMULAÇÕES DE PHISHING: % de usuários que clicaram em phishing simulado | Meta: $\leq 5\%$ | Frequência: Trimestral

KPIs de Gestão do Sistema — Transversais

Indicadores que medem a maturidade e saúde geral do sistema de gestão, independente da norma.

- MATUREZA GERAL DO SISTEMA: Resultado do diagnóstico/auditoria interna em % | Meta: $\geq 85\%$ | Frequência: Semestral
- COBERTURA DO PROGRAMA DE AUDITORIAS: $(\text{Auditorias realizadas} / \text{Auditorias planejadas}) \times 100$ | Meta: 100% | Frequência: Anual
- ÍNDICE DE FECHAMENTO DE NCs NO PRAZO: $(\text{NCs fechadas no prazo} / \text{Total NCs abertas}) \times 100$ | Meta: $\geq 90\%$ | Frequência: Mensal
- AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS: Nº de melhorias implementadas no período | Meta: ≥ 2 por processo/ano | Frequência: Anual
- PARTICIPAÇÃO EM ANÁLISE CRÍTICA: % de áreas representadas na análise crítica pela direção | Meta: 100% | Frequência: Anual
- DOCUMENTOS REVISADOS NO PRAZO: $(\text{Docs revisados dentro do ciclo} / \text{Total docs com revisão vencida}) \times 100$ | Meta: 100% | Frequência: Mensal
- CUSTO DA QUALIDADE/NÃO QUALIDADE: R\$ gastos com retrabalho, devoluções e reclamações | Meta: redução 10% a.a. | Frequência: Trimestral

Como Implementar o Painel de KPIs

Orientações práticas para transformar estes indicadores em um painel de gestão eficaz.

- PASSO 1 — Selecione os KPIs relevantes para sua norma e contexto (comece com 5 a 8 por norma)
- PASSO 2 — Para cada KPI: defina a fonte de dados, responsável pela coleta e fórmula exata
- PASSO 3 — Defina as metas com base no histórico (se disponível) ou nas referências deste guia
- PASSO 4 — Crie uma planilha ou dashboard com: KPI, meta, resultado atual, tendência e responsável
- PASSO 5 — Estabeleça a frequência de atualização e revisão para cada indicador
- PASSO 6 — Use semáforo visual: verde (meta atingida), amarelo (80-99% da meta), vermelho (abaixo de 80%)
- PASSO 7 — Apresente o painel na Análise Crítica pela Direção como insumo para decisões
- PASSO 8 — Revise as metas anualmente: metas atingidas consistentemente devem ser aumentadas
- DICA — Menos é mais: um painel com 10 KPIs bem medidos é mais eficaz que 50 KPIs com dados inconsistentes