

### Indicadores de Desempenho (Key Performance Indicators) – KPI

#### **Objetivos Gerais**

O curso visa fornecer aos participantes o conhecimento sobre Indicadores Chave de Desempenho (KPIs), especialmente aplicados à Norma ISO 9001 e ao BSC – Balanced Scorecard.

Cabe aos gestores e suas equipes definirem quais serão os Indicadores Chaves de Desempenho, pois em uma empresa existem diversos indicadores que de alguma forma apontam resultados e diagnósticos através de métodos aplicados como o Balanced Scorecard.

#### **Objetivos Específicos**

No final do curso os formandos ficam aptos a:

- Definir os indicadores a serem quantificados, os KPIs são Parâmetros que visam a medição destes fatores críticos para o sucesso e permitem aos gestores;
- Obter de um amplo conhecimento de seu negócio;
- Entender as interações dos índices nas diversas áreas da organização;
- Quantificar fatores como o Objeto de Medição, Alvos e Metas entre outros.

#### **Destinatários**

Todos os colaboradores que desempenhem funções como: Gerentes, supervisores, gestores da qualidade, gestores de processos, mapeamento de processos e profissionais que desejam implementarem indicadores para monitoramento de processos e produtos. Incluindo também profissionais que queiram aprender a criar e utilizar indicadores de desempenho, especialmente aplicados à Norma ISO 9001 e ao BSC – Balanced Scorecard (Veja Agenda do CEP).

#### **Carga Horária:**

30 horas

### Conteúdo

#### **Módulo I – Introdução**

- Definição e Conceitos de um Indicador de Desempenho (KPI)
- Finalidade dos Indicadores: porquê e o quê medir
- A métrica “S.M.A.R.T.” (Specific, Measurable, Attainable, Realistic, Timely)

#### **Módulo II – Aplicação dos Indicadores**

- Aplicação no Planeamento Estratégico (“Balanced Scorecard”)
- Aplicação na norma ISO 9001 (requisitos 4.1 e 8.4)
- Etapas para implantação de Indicadores de Desempenho
- O Painel de Controle para publicação e comunicação dos Indicadores

#### **Módulo III – Tipos de Indicadores**

- Tipos de indicadores de desempenho
- Monitoramento e avaliação do desempenho dos Processos Organizacionais
- Indicadores Setoriais da Empresa: Diretoria, Qualidade, Finanças, RH, Compras, Produção, Logística, Vendas, TI, Projeto & Desenvolvimento, Manutenção, Almoxarifado, Estoque & Expedição.

#### **Módulo IV – Estudo de Caso**

- Identificação de objetivos
- Definição das métricas e metas desejadas
- Avaliação dos Resultados e Identificação de lacunas