

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).

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

30 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

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

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.