

## Curso: Gestão de Indicadores de Desempenho na prática

### Apresentação:

A medição dos resultados com o uso de indicadores é o que fundamenta a administração. Mensurar é a ação que possibilita avaliar o desempenho segundo as necessidades e expectativas dos clientes. Isso é criação de valor.

"O que não se mede não se gerencia." William Edwards Deming.

Trabalhar com indicadores é uma competência essencial a ser desenvolvida e disponibilizada pelas organizações e seus colaboradores. Porém, por incrível que pareça, as organizações ainda hoje têm grandes dificuldades em lidar com indicadores. Não possuem clareza sobre sua definição, não sabem como selecionar, construir e implantar bons indicadores e nem tão pouco acompanhar e analisar resultados a partir de números.

### Objetivo:

Esse curso tem o objetivo de desmistificar o mundo dos indicadores de desempenho, fornecendo conhecimento e experiência para que as organizações e indivíduos possam selecionar, avaliar, construir e implantar as métricas e, a partir daí, realizar boas análises de resultado para suportar a gestão.

Os objetivos instrucionais propostos nesse curso visam os seguintes aprendizados:

- O que é um e qual a importância de um sistema de gestão de desempenho com o uso de indicadores
- Como definir e classificar os indicadores;
- O que são Processos e Indicadores de processos (eficiência, eficácia, efetividade, economicidade, excelência e execução);
- Como selecionar indicadores a partir de processos e objetivos da área;
- O que são os métodos quantitativos e a sua aplicação na definição e análise de indicadores em diferentes dimensões;
- Como realizar uma análise crítica de resultados (Performance, GUT e FCA);
- Entender como é o fluxo de Gestão de Desempenho e a sua importância em qualquer organização;

## Conteúdo Programático:

### **Módulo 1. Importância dos indicadores**

- 1.1. O por quê da demanda por indicadores de desempenho;
- 1.2. Importância dos indicadores para entendimento do ambiente e tomada de decisão;
- 1.3. Níveis de indicadores: estratégico, tático e operacional;
- 1.4. O que e porque mensurar;
- 1.5. O sistema de medição de desempenho;

### **Módulo 2. O que e como mensurar**

- 2.1. Conceito de Indicadores;
- 2.2. Quais são os tipos de indicadores para avaliação de desempenho;
- 2.3. Identificação do objeto de mensuração e do foco de análise;
- 2.4. Estabelecimento de indicadores de desempenho;
- 2.5. Construção de fórmulas e estabelecimento de metas;

### **Módulo 3. Coleta de Informações, Mensuração e Análise de Dados**

- 3.1. Introdução aos métodos quantitativos e estatística básica
- 3.2. Tratamento numérico das informações
- 3.3. Organização dos dados
- 3.4. Análise crítica dos resultados (Performance, GUT e FCA);
- 3.5. Correlação de indicadores para análise de cenários
- 3.6. Uso de segmentação dos indicadores

### **Módulo 4. Gestão e Comunicação de Indicadores**

- 4.1. O processo de gestão dos indicadores: identificação, tratativa e apresentação para o tomador de decisão;
- 4.2. Papéis, responsabilidades e comportamento mais consultivo
- 4.3. Comunicação dos indicadores

### **Módulo 5. Gestão de Indicadores**

- 5.1. Gestão de indicadores de desempenho
- 5.2. Comunicação dos resultados

**Diferenciais:**

Único curso do mercado ministrado por consultores de estratégia com grande experiência na implantação de modelos de gestão de desempenho utilizando indicadores.

Esse treinamento abrange desde a concepção até a realização de análises de desempenho dos resultados dos indicadores. Nesse contexto os indicadores são apresentados como instrumentos de apoio fundamental à gestão.

**Porque fazer este curso:**

A utilização de indicadores de desempenho é fundamental para a gestão e coordenação da geração de valor e, portanto, é uma competência essencial a todo e qualquer profissional das mais diversas organizações.

**Coordenador: Fábio Fontanela Moreira**



Engenheiro de produção formado pela Escola Politécnica da USP com pós graduação em Gestão Empresarial.

Atua como consultor em gestão empresarial com foco em estratégia desde 1998, liderando projetos de planejamento e execução nos mais diversos setores da economia e também em organizações públicas e sem fins lucrativos.

Sócio Fundador da 3GEN Gestão Estratégica e da STEX Tecnologia para Execução.

Como conferencista ministrou palestras no HSM Expomanagement em 2008, 2009 e 2010, em eventos do IBC – International Business Communications e do IIR – Institute.

**Carga Horária:**

16 horas aula

**Horário:**

9hs as 18hs

**Local:**

Rua: Joaquim Floriano, 77 – Itaim Bibi - SP