



## TREINAMENTO LC-01

# INDICADORES DE DESEMPENHO

### Objetivos do treinamento

Este treinamento é dirigido a todos os profissionais e empresas, que querem conhecer os conceitos sobre Indicadores de Desempenho e métricas, possibilitando, a partir do estabelecimento dos requisitos, subsidiar a definição de indicadores a serem usados em monitoramentos.

Durante o treinamento você irá aprender, além da parte conceitual dos indicadores, métricas e KPI's, o porquê da necessidade de seu emprego para monitorar os processos e a organização, os conceitos do planejamento estratégico – “BSC” e a influência em um sistema de indicadores de desempenho, os conceitos de aplicação dos indicadores às Normas de Sistema de Gestão como NBR ISO 9001, entre outras normas de gestão, e a avaliação dos resultados.

### Conteúdo Programático

Você tem como programa deste treinamento: a identificação e estabelecimento de indicadores a serem utilizados no monitoramento e na avaliação do desempenho dos processos organizacionais; por meio de exemplos, identificar os indicadores de desempenho de sua organização, modelo de painéis de indicadores, definição de quantidades de indicadores de desempenho e em que processos devem ser aplicados, comunicação dos indicadores e análise dos resultados, todo conteúdo aplicado em estudos de casos e exercícios.

### Público-alvo

Administradores, Gerentes, Gerentes da Qualidade e Profissionais das áreas de gestão da qualidade, gestão de processos, mapeamento de processos de Empresas de todos os seguimentos de negócios que desejam implementar indicadores para monitoramento de seus processos, produtos e serviços.

### Carga Horária

16 horas

#### Contatos:

##### Comercial/Treinamento:

☎ (11) 4256-1240 ✉ treinamento@limaconsultoria.com

##### Direção:

☎ (11) 97368-7602 ✉ consulting@limaconsultoria.com

[www.limaconsultoria.com](http://www.limaconsultoria.com)

Doc.tre-LC-01 rev.01

