
INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO DE PROCESSOS

Destinatários: Diretores, Gestores de Processos, Líderes de Projetos de Melhoria, Gestores da Qualidade, Ambiente e Segurança e outros Gestores interessados na implementação de Metodologias/Ferramentas/Filosofias ligadas a estas temáticas.

Objetivos

- Relacionar os processos com a estratégia de uma organização;
 - Formular o propósito de um processo;
 - Desdobrar indicadores de eficácia a partir do propósito de um processo;
 - Desdobrar indicadores de eficiência a partir do fluxograma de um processo;
 - Identificar indicadores de quantidade relevantes para um processo;
 - Construir um circuito de monitorização de processos;
 - Construir um painel de bordo para monitorização dos processos.
-

Conteúdos Programáticos

1. **Indicadores e processos** – indicadores ajudam a responder a perguntas;
 2. **Tipos de indicadores** – eficiência, quantidade e eficácia; finalidade de um processo;
 3. **Fluxograma de um processo** – indicadores de eficiência;
 4. **Identificação e designação de um processo;**
 5. **Abordagem por processos e modelação do funcionamento das organizações**
 6. **Relacionar estratégia, processos e indicadores;**
 7. **Monitorização de indicadores** – drill-down; erros mais comuns; plano de monitorização, painel de indicadores, controlo estatístico do processo.
-

O workshop terá lugar nas instalações da Cascata de Números, **dia 27 de Janeiro em Aveiro e dia 17 de Fevereiro em Bragança.**

“A sabedoria consiste em compreender que o tempo dedicado ao trabalho nunca é perdido”
