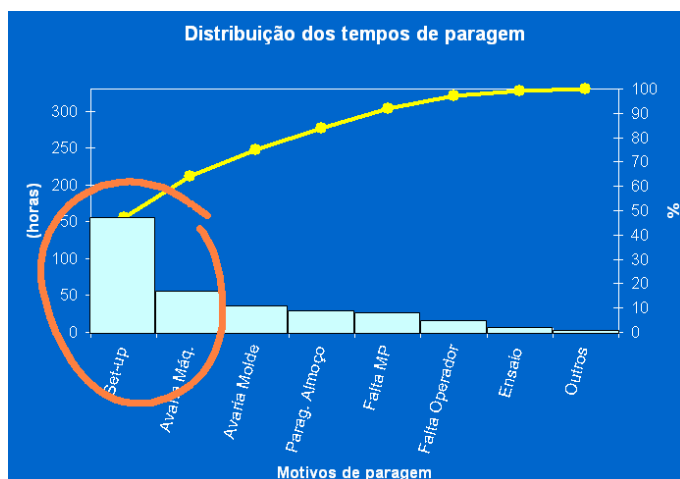
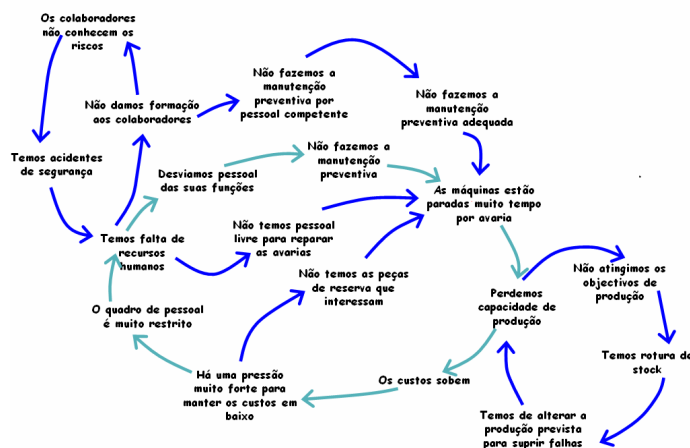


Nos tempos que correm, por causa da ISO 9001, por causa do Balanced Scorecard, por causa das crescentes exigências de produtividade, de comunicação e de transparência, as empresas recorrem cada vez mais ao uso e análise de indicadores de desempenho.



A nossa experiência mostra-nos que muitas empresas sentem dificuldades: em interpretar os resultados veiculados pelos indicadores; em distinguir o que é sinal de mudança do que é ruído de fundo. E, mesmo quando decidem agir, confundem facilmente correcção com melhoria, não seguem um método, não usam ferramentas de análise..., resultado, poucas decisões de melhoria do desempenho se convertem efectivamente em melhoria do desempenho real.



Como é que a sua empresa analisa os resultados dos indicadores de desempenho? Com que bases é que a sua empresa toma decisões para definir prioridades de melhoria do desempenho? As decisões de melhoria da sua empresa convertem-se em melhoria do desempenho?



Melhorar o desempenho

Encontrar e eliminar as causas raízes dos motivos que geram os comportamentos actuais.

Monitorizar para melhorar

Interpretar as mensagens dos indicadores para agir correctamente!

Do que se trata?

Uma metodologia para interpretar os resultados dos indicadores, enquadrando-os em padrões de comportamento e, encarando-os como emanações naturais das estruturas sistémicas existentes nas organizações. **Não há acidentes!!!**

Uma metodologia para resolver de forma estruturada os problemas de desempenho de uma organização, seguindo uma sequência de etapas e usando uma gama de ferramentas adequadas.

Destinatários

Chefias intermédias e quadros técnicos de Organizações.

Objectivos

No final da acção de formação, os participantes deverão ter adquirido conhecimentos técnico-práticos para:

- a adequada análise e interpretação das mensagens dos indicadores;
- a utilização de ferramentas da qualidade capazes de apoiarem o desenvolvimento de verdadeiras acções de melhoria;

- o seguimento duma sequência de etapas para a resolução estruturada de problemas.

Programa

- Introdução ao pensamento sistémico; (eventos isolados vs comportamentos vs estruturas sistémicas)
- Introdução às cartas de controlo como ferramenta de interpretação das mensagens do sistema; (distinguir sinais de mudança do ruído de fundo)
- Introdução às ferramentas da qualidade; (as sete ferramentas da qualidade)
- Apresentação de uma Metodologia de Melhoria da Qualidade” para melhorar o desempenho medido pelos indicadores; (etapas vs ferramentas de melhoria)
- Exemplos práticos para: desenho de cartas de controlo, interpretação das suas mensagens e desenvolvimento de acções de melhoria, recorrendo à Metodologia e às ferramentas.

Duração

Um dia e uma manhã

Local

Formação intra-empresa