

## ESTRUTURAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE INDICADORES

Carga Horária: 16h de ensino presencial (2 dias), das 8h30 às 18h.

### Introdução

O curso Estruturação e Implementação do Sistema de Indicadores foi ajustado para a 21ª edição do MEG®.

O participante aprende como selecionar atributos relevantes, identificar e desenvolver indicadores, classificar, agregar e apresentar resultados que servem como subsídio para análise crítica e consequente melhoria da gestão. O curso conta ainda com um estudo de caso, para que o aluno possa colocar na prática os conceitos que viu inicialmente.

### Objetivos

Preparar profissionais para repensar o sistema de indicadores da organização com base na 21ª edição do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) e apoiar a análise crítica de resultados.

### Público-alvo

- Responsáveis por definição de indicadores e análise do desempenho de uma organização.
- Gestores e coordenadores do sistema de metas de uma organização.

# Programa

## CONCEITOS BÁSICOS

- Definição de Indicador (*versus* Dado *versus* Medição *versus* Informação);
- A importância da análise quantitativa e do sistema de indicadores para tomada de decisão;
- A importância das relações de causa e efeito para o aprendizado organizacional.

## SELEÇÃO E ENCADEAMENTO DE ATRIBUTOS RELEVANTES

- Diferença entre atributo e indicador de desempenho;
- Como fazer perguntas inteligentes para identificar atributos relevantes: métodos dedutivos e indutivos;
- Métodos dedutivos: análise do contexto estratégico e aplicação do MEG21a edição;
- Gestão de requisitos de partes interessadas;
- Atributos demandados pelo MEG® e definição de perspectivas de desempenho;
- Métodos indutivos: como aproveitar a experiência das pessoas;
- Construção de cadeias de atributos para orientar a seleção de indicadores;
- Análise de Estudo de Caso: identificação de atributos relevantes;
- Encadeamento de atributos: métodos para documentar a hierarquia (exemplo espinha de peixe).

## DESENVOLVIMENTO DE INDICADORES APROPRIADOS

- Características do indicador ideal;
- Avaliação do sistema de indicadores existente;
- Vulnerabilidade dos indicadores (como compensar indicadores fracos);
- Análise de estudo de caso: espinha de peixe por perspectiva.

## DESDOBRAMENTO DE INDICADORES E METAS

- Hierarquia tradicional de indicadores;
- Hierarquia de Indicador *versus* de Atributo;
- Recursos essenciais de um software de Gestão do Desempenho;
- Sistemas de reconhecimento: sistema de metas, anatomia dos insumos potenciais das metas, influência dos referenciais comparativos e dos resultados derivados dos requisitos das partes interessadas, sistema de metas balanceado.

## TRATAMENTO DE RESULTADOS E APOIO À DECISÃO

- Processo de análise crítica;
- Indicador ideal para análise;
- Apresentação inteligente de resultados: técnicas de agregação de resultados e outras variáveis.

## FATORES DE AVALIAÇÃO PELO MEG® 21<sup>a</sup>

- Avaliação da dimensão processos pelas 4 etapas do PDCL: *Planejar (P)*, *Realizar (D)*, *Verificar (C)* e *Aprender (L)*;
- Avaliação de resultados pelos fatores: Relevância, Melhoria, Competitividade, Compromisso.

## ENTRE EM CONTATO



11 5509-7700



[vendas@fnq.org.br](mailto:vendas@fnq.org.br)

[www.fnq.org.br](http://www.fnq.org.br)