

Gerenciamento de Processos e Indicadores de Desempenho

OBJETIVO:

Desenvolver os participantes nas técnicas de mapeamento e gestão de processos, visando a melhoria contínua de seu desempenho, de forma mensurável.

Preparar os participantes no sentido de determinar e avaliar os indicadores de desempenho relacionados aos processos da empresa.

ESTRUTURA DO CURSO:

- Introdução ao mapeamento de processos;
- Definição de processo;
- Processos de negócios e processos de trabalho;
- Mapeando o processo
- Melhoria do processo a partir do mapeamento;
- A importância da medição do desempenho;
- Importância do sistema de indicadores;
- Validação dos indicadores de desempenho;
- Processo de melhoria.

DURAÇÃO: 16 horas