



Cursos *In Company*

GESTÃO DE OPERAÇÕES E INDICADORES

Modalidade Presencial (24h) completo



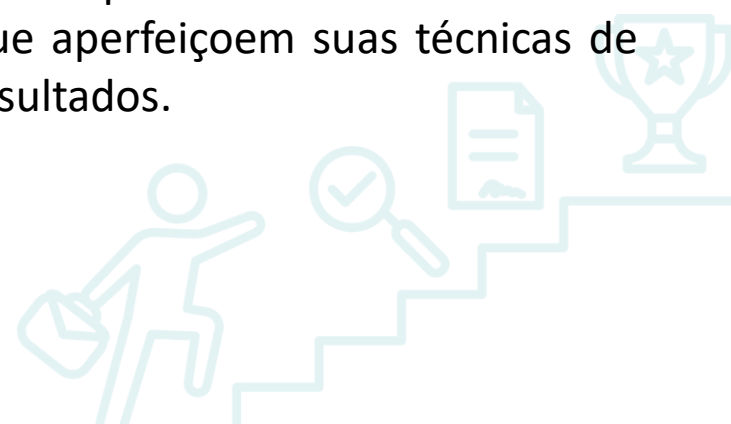
EMENTA – Gestão de operações e indicadores

Duração: 30h (completo) – Customizável de acordo com as necessidades do cliente.

Professor: Carlos Hiroshi Usirono – PhD

Objetivos:

- Objetiva-se auxiliar essencialmente o aluno a resolver problemas de uma forma prática e racional.
- Procura-se seguir uma abordagem visual com uma sequência lógica e didática na apresentação das ferramentas, técnicas, métodos e casos práticos para uma melhor absorção e entendimento dos conceitos.
- Procura-se fornecer uma visão abrangente e multidisciplinar do processo de otimização de processos baseada num racional consistente de análise e solução de problemas, com ênfase na sua aplicação prática através de exemplos e estudos de caso.
- Promove-se o pensamento e argumentação crítica sobre ações de melhoria e inovações em processos, analisando os seus impactos em termos de custos e benefícios de modo a transformar estas oportunidades em vantagem competitiva para a organização.
- Além disso, procura-se criar um ambiente que fomente as discussões, argumentações e reflexões a partir dos conceitos, métodos e técnicas apresentados na forma de exemplos e exercícios. Propicia um fórum de troca de conhecimentos e experiências entre todos os participantes de forma a compartilhar conhecimentos para que aperfeiçoem suas técnicas de gestão de operações e processos com uma visão prática e de resultados.





Cursos *In Company*

GESTÃO DE OPERAÇÕES E INDICADORES

Modalidade Presencial (24h) completo



AULA 01: ESTRATÉGIA E COMPETITIVIDADE

- Estratégia e competitividade
- A diferença entre estratégia e operações. Mostrar como a empresa pode conseguir vantagem competitiva pela operação.
- Definição e formalização dos conceitos de estratégia, vantagem competitiva e operações
- Indicadores estratégicos
- Os tipos de indicadores para os diversos níveis hierárquicos. Apresentar o conceito de Balanced score card
- Apresentar o conceito de Balanced score card. Mostrar os tipos de indicadores para os diversos níveis hierárquicos.
- Os níveis organizacionais e o papel da operação
- Os níveis organizacionais e o papel da operação (cadeia, funcional, individual)
- Cadeia de valor, a cadeia de supply chain

AULA 02: PROCESSOS E INDICADORES OPERACIONAIS – Parte I

- Os níveis organizacionais e o papel da operação
- O conceito de processos e a sua relação com operações
- Cadeia de valor, a cadeia de supply chain
- Definições e formas de representação
- Análise de processos
- O conceito de análise de processos e a sua relação com operações
- O conceito de análise de processos e a sua relação com operações
- Melhoria incremental, redesenho e reengenharia
- O conceito de melhoria incremental, redesenho e reengenharia
- O conceito de melhoria incremental, redesenho e reengenharia e seus impactos na organização
- Definição de indicadores
- O conceito de indicadores de desempenho (eficácia e eficiência)
- O conceito de indicadores de desempenho (eficácia e eficiência)
- Importância dos indicadores
- Importância dos indicadores
- Metas e faixa de tolerância





Cursos *In Company*

GESTÃO DE OPERAÇÕES E INDICADORES

Modalidade Presencial (24h) completo



AULA 03: PROCESSOS E INDICADORES OPERACIONAIS – Parte II

- Análise qualitativa e quantitativa
- Análise qualitativa e quantitativa
- Estatística descritiva e aplicações em gestão de operações
- Variabilidade
- Discutir o impacto negativo da variabilidade
- O impacto negativo da variabilidade

AULA 04: PROCESSOS E INDICADORES OPERACIONAIS – Parte III

- Indicadores de problemas
- Como indicadores mostram problemas
- Gráfico de Pareto e a curva ABC
- Indicadores de processos e de projetos
- Diferenciar indicadores de desempenho de projetos e de processos
- Conceito de dimensões e valores. O uso de poucos e bons - a regra da parcimônia
- Indicadores de riscos operacionais
- O que são riscos operacionais e como quantificá-los
- O que são riscos operacionais e como quantificá-los





Cursos *In Company*

GESTÃO DE OPERAÇÕES E INDICADORES

Modalidade Presencial (24h) completo



AULA 05: IDENTIFICANDO PROBLEMAS A PARTIR DE INDICADORES – Parte I

- Solução de problemas e implantação de melhorias em processos e Indicadores operacionais
- Conceituar problemas em processos e relacionar com indicadores
- Problemas, processo e Indicadores

- Indicadores de operação
- Como utilizar os indicadores de operação para otimizar a operação
- Indicadores logísticos, Indicadores de custos, Indicadores de produção, Indicadores comerciais

- Matriz de indicadores de desempenho
- Apresentar conceito e componentes de uma matriz de indicadores de desempenho
- Matriz de indicadores e seus elementos

- Business Intelligence
- Apresentar o conceito e uso de BI na gestão e identificação de problemas de negócio
- A criação de visões utilizando dimensões e valores
- Desenhando um sistema de desempenho operacional

AULA 06: IDENTIFICANDO PROBLEMAS A PARTIR DE INDICADORES – Parte II

- Síntese de conhecimentos sobre gestão de indicadores operacionais
- Utilizar os conhecimentos adquiridos nos módulos anteriores e gerar um portfólio de indicadores
- Indicadores operacionais.
- Atributos de indicadores.
- Matriz de indicadores

- Síntese de conhecimentos sobre indicadores e solução de problemas e otimização de processos
- Utilizar os conhecimentos adquiridos nos módulos anteriores e solucionar um problema de operação. A identificação e análise de indicadores será essencial na solução do problema
- Indicadores operacionais.
- Análise e solução de problemas.