



07 NOV – 14:00

**INDICADORES DE
DESEMPENHO: FERRAMENTA
DE OTIMIZAÇÃO E MELHORIA
DE PROCESSOS**

As causas históricas da necessidade de otimizar sistemas para aumento da competitividade. As mudanças no ambiente competitivo que exigiram a adoção de técnicas de otimização, que a Pesquisa Operacional consolidou. A ciência ultrapassou os limites passados da indeterminação, e prossegue sempre desafiando os limites vigentes. Os indicadores são elementos-chave no processo de controle dos sistemas, que serão tão mais eficazes e eficientes quanto mais adequados forem os indicadores empregados na realimentação dos resultados. As técnicas de planejamento baseado em capacidades facilitarão a identificação das necessidades de

Objetivos:

- O minicurso tem como objetivo capacitar os participantes a entender o processo de atribuição de indicadores e sua importância na competitividade dos sistemas.
- Conceitos de Eficácia, Eficiência e Efetividade.
- Indicadores de Qualidade.
- Otimização.
- Medidas de eficácia Operacional.
- Processo de Otimização.
- Projeto de Processos.
- Qualidade e Desempenho em Serviços Públicos e Privados
- Funções multivariadas.
- Responsabilidade pelos valores dos indicadores.
- Qualidade em serviços.
- Monitoramento do desempenho.
- Administração de processos.
- Problemas com determinação de metas.

– Problemas decorrentes de indicadores equivocados
VAGAS LIMITADAS!

CADASTRE-SE HOJE

MESMO!

WWW.MARINHA.MIL.BR

[/SPOLM](http://SPOLM)

PREDICTIVE ANALYTICS: ANTECIPANDO RESULTADOS

Data-hora: 07 de novembro – 14:00 – 17:30h, Auditório Tamandaré

Palestrante: CF (Ref) Professor Mestre Roberto Malheiros Moreira

Resumo: *O minicurso abordará as causas históricas da necessidade de otimizar sistemas para aumento da competitividade, desde a revolução industrial até a situação atual, onde a competição está mais concentrada na área da prestação serviços. As mudanças no ambiente competitivo exigiram a adoção de técnicas de otimização, que a Pesquisa Operacional consolidou. A ciência ultrapassou os limites passados da indeterminação, e prossegue sempre desafiando os limites vigentes. Os indicadores são elementos-chave no processo de controle dos sistemas, que serão tão mais eficazes e eficientes quanto mais adequados forem os indicadores empregados na realimentação dos resultados. As técnicas de planejamento baseado em capacidades facilitarão a identificação das necessidades de incorporação de conhecimentos específicos de diversas áreas, principalmente no projeto de sistemas de apoio à decisão, atividade que deve preceder a especificação dos sistemas de informação que o apoiarão. Problemas cujas variáveis com capacidade de alterar significativamente os resultados de um sistema extrapolem a área de atuação de uma pessoa ou instituição devem ser cuidadosamente estudados para evitar que indicadores sejam atribuídos à responsabilidade de pessoas que não terão capacidade para otimizar seus valores, causando instabilidade, conflitos de autoridade e frustração. A turbulência que caracteriza as atividades econômicas atuais conduz à necessidade de ajustar, ou mesmo alterar significativamente ao longo do tempo os indicadores atribuídos aos diversos atores de um sistema, para evitar que a operação o conduza a situações sub-ótimas.*

Objetivo: O minicurso tem como objetivo capacitar os participantes a entender o processo de atribuição de indicadores e sua importância na competitividade dos sistemas.

Conteúdo Programático:

- Conceitos de Eficácia, Eficiência e Efetividade.
- Qualidade.
- Indicadores de Qualidade.
- Otimização.
- Medidas de eficácia Operacional.
- Função objetivo.
- Processo de Otimização.
- Apoio à decisão.
- Qualidade em serviços.

- Monitoramento do desempenho.
- Administração de processos.
- Planejamento Baseado em Capacidades.
- Projeto de Processos.
- Prioridades.
- Qualidade e Desempenho em Serviços Públicos e Privados
- Funções multivariadas.
- Responsabilidade pelos valores dos indicadores.
- Problemas com determinação de metas.
- Sistemas de Informação.
- Problemas decorrentes de indicadores equivocados
- Alteração de indicadores.

Currículo: <http://lattes.cnpq.br/8183884161514419>