Soft skills

Gerir através dos sistemas e dos indicadores

Um dia para gerir um serviço ou um local a partir de alguns indicadores fiáveis em vez da urgência do dia. Aprende a ligar indicadores e processos, a construir um painel de indicadores legível, a organizar as revisões de desempenho a cada nível e a decidir a partir das tendências. O trabalho incide sobre os seus painéis e relatórios atuais, para só manter o que serve para decidir.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Explicar a lógica da gestão por processos: objetivos, processos, indicadores, revisões, decisões
2. Distinguir indicadores de resultado e indicadores de gestão, e reter os que permitem agir
3. Construir um painel de indicadores legível: definição, fonte, frequência, meta e responsável de cada indicador
4. Organizar uma cascata de revisões de desempenho, do ponto de equipa diário à revisão pela direção
5. Ler uma tendência e decidir: agir, vigiar ou não mudar nada

Programa

Dia 1 — manhã

• Gerir pelos sistemas: passar da gestão das urgências à gestão pelos desvios

• Indicadores de resultado e indicadores de gestão: exemplos em produção, logística e serviço ao cliente

• Ficha de identidade de um indicador: definição, fórmula, fonte, frequência, meta, responsável

• Exercício: crítica de um painel de indicadores real trazido pelos participantes

Dia 1 — tarde (oficina)

• Visualizar: curvas de tendência, limiares de alerta, gestão visual no posto

• Cascata de revisões: ponto diário, revisão semanal, revisão mensal, revisão pela direção

• Ler uma variação: flutuação normal ou verdadeiro sinal

• Oficina: painel de indicadores-alvo do seu serviço e calendário das revisões, depois teste de conhecimentos

Metodologia

• Análise crítica dos seus painéis de indicadores e relatórios mensais

• Casos de um local de embalamento e de uma plataforma logística

• Fichas de identidade de indicadores redigidas a pares

• Simulação de uma revisão semanal a partir de dados fornecidos

• Modelo de painel de indicadores em folha de cálculo entregue no final da sessão

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos e revisão do painel de indicadores-alvo produzido na oficina. Avaliação a quente em D+1; cada participante recebe um certificado numerado verificável online, a empresa um relatório de formação.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

O nível da equipa (fixar os objetivos de cada um, dialogar sobre o desempenho) é tratado em «Fixar objetivos e medir o desempenho da equipa». Num sistema ISO 9001:2026, esta gestão alimenta a monitorização dos processos e a revisão pela direção.

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Diretores de local, responsáveis de serviço, responsáveis de processo, controladores de gestão, responsáveis de qualidade
Pré-requisitos	Ter a responsabilidade de um serviço, de um processo ou de um painel de indicadores
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

Qual a diferença para «Fixar objetivos e medir o desempenho da equipa»?
Este dia parte da organização: que indicadores para que processos, que revisões a que nível. A outra formação parte das pessoas: fixar os objetivos de uma equipa e falar deles com cada colaborador.

É preciso um software de painéis de indicadores?
Não. Uma folha de cálculo bem construída chega para começar. A formação incide sobre a escolha e a utilização dos indicadores, que são os mesmos qualquer que seja a ferramenta.

Quantos indicadores é preciso acompanhar?
Não há um número universal. A regra trabalhada na oficina: cada indicador tem um responsável e deve poder desencadear uma decisão. Os que não desencadeiam nada são suprimidos ou acompanhados com menos frequência.

A formação é útil numa empresa certificada?
Sim. As normas de sistemas de gestão pedem a monitorização dos processos e a realização de uma revisão pela direção; o dia ajuda a tornar estas exigências úteis para a gestão, e não apenas para a auditoria.