

CURSO DE GESTÃO DE RESULTADOS

Objetivo Geral

Apresentar as etapas de implantação de um sistema de medição, por meio de indicadores de desempenho, a partir das estratégias da organização.

Objetivos Específicos

- Entender a importância da implementação de um sistema de medição, por meio de indicadores de desempenho;
- Participar da condução de um processo de implantação de um sistema de medição de desempenho.

Metodologia

Aula expositiva, com apoio de apostila, utilização e projeção de *slides*, simulações de situações, debates, dinâmica de grupo e exercícios práticos.

Conteúdo Programático

- Princípios da Formulação Estratégica com Foco em Resultados;
- Conceitos e definições de indicadores de desempenho e sistema organizacional;
- Gestão de resultados com foco em indicadores;
- Indicadores de Qualidade: aferindo a satisfação do usuário e avaliando a qualidade;
- Indicadores de Produtividade: eficiência;
- Indicadores de capacidade;
- Macroindicadores;
- Análise crítica dos indicadores.

Bibliografia Indicada

ANSOFF, H.L.; McDONNELL, E.J. *Implantando a Administração Estratégica*. São Paulo, Editora Atlas, 2 edição.

CERTO, S.C.; PETER, J. P. *Administração Estratégica: planejamento e implantação da estratégia*. São Paulo: Makron Books, 1993.

FNQ – Fundação Nacional da Qualidade. *Planejamento do sistema de medição do desempenho*. 2.^a ed. São Paulo, 2002.

Harvard Business School Press. *Medindo o Desempenho Empresarial*. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

LOBATO, David Menezes et al. *Estratégia de empresas*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

GARVIN, D.A. *Gerenciando a Qualidade: a visão estratégica e competitiva*. Rio de Janeiro. Qualitymark Ed.

MARTINS, R.A; COSTA NETO, P.L de O. *Indicadores de Desempenho para a Gestão da Qualidade Total: uma proposta de sistematização*. Gestão e Produção, v.5, no3, p. 298-311, dez.

MIRANDA, P.; SILVA, J.D.G. *Medição de desempenho*. In: SCHMIDT, P. et al. *Controladoria – Agregando Valor para a Empresa*. Porto Alegre: Bookman, 2002.

PALADINI, Edson P. *Avaliação Estratégica da Qualidade*. São Paulo, Atlas, 2002.

TACHIZAWA, T.; REZENDE, W. *Estratégia Empresarial - Tendências e Desafios*. São Paulo: Makron, 2000.

TAKASHINA, Newton; FLORES, Mário. *Indicadores da Qualidade e do Desempenho – Como estabelecer metas e medir resultados*. Rio de Janeiro, QualityMark, 1995.

VALADARES, M. C. B. *Planejamento estratégico empresarial*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

WHEELLEN, L. Thomas; HUNGER, J. David. *Gestão estratégica: princípios e práticas*. Rio de Janeiro: Reichmann & Affonso Editores, 2002.

Carga horária: 20 horas

Atualização: 04/05/2011 Revisão: 03 Total de páginas: 02
