

INDICADORES DE DESEMPENHO NO PJRJ – INDES

Competência técnica: Gestão da Qualidade
Conhecimentos relacionados: Indicadores de Desempenho

Objetivo Geral

Apresentar técnicas para o monitoramento estatístico dos serviços prestados pelos servidores do TJRJ, cuja aplicação permita aos gestores melhor compreenderem a evolução histórica dos trabalhos realizados, graus de desempenho e de eficiência e possíveis necessidades de melhorias.

Objetivos Específicos

- Compreender a importância do monitoramento estatístico dos serviços;
- Conhecer técnicas para criação e montagem de indicadores de desempenho;
- Aplicar metodologia de análise gerencial dos dados produzidos;
- Saber acompanhar tendências estatísticas de indicadores e formular sugestões para melhorias para os serviços analisados.

Metodologia e Recursos

Aulas expositivas, materiais de leitura, estudos de casos, recursos audiovisuais, dinâmica de grupo.

Conteúdo Programático

- A importância do monitoramento estatísticos na gestão de serviços;
- Definições e aplicações dos indicadores de monitoramento utilizados pelo TJRJ;
- Métodos para criação e montagem de um indicador estatístico;
- Técnicas para monitoramento e interpretação de dados gerenciais;
- Apresentação de resultados e propostas de melhorias dos serviços analisados.

Avaliação

Verificação de aprendizagem escrita aplicada no final do curso.

Bibliografia

SILVESTRE, António Luíz. **Análise de Dados e Estatística Descritiva**, 1ª Ed. Lisboa: Escolar Editora, 1996.

FÁVERO, Luiz Paulo. **Análise de Dados, Modelos de Regressão com Excel, Stata e SPSS**, 1ª Ed. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2015.

TRIOLA, Mario. **Introdução à Estatística**, 9ª Ed. Rio de Janeiro: Editora LTC, 2005.

IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

BADIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**, 1ª Ed. Lisboa: Editora Edições 70, 1997.

Carga horária

15 horas

Atualização: 25/09/2017	Revisão: 00
-------------------------	-------------