

	Objectivos	Conteúdos	Horário/Data	Formadores
Metodologias de Benchmarking	Conhecer os conceitos, os tipos e os benefícios da aplicação do BENCHMARKING e saber desenvolver um exercício, utilizando as metodologias estudadas.	Benchmarking – Definição e Tipos Níveis de Benchmarking Metodologia de Benchmarking Benefícios do Benchmarking Problemas Típicos do Benchmarking Princípios de Benchmarking/Código de conduta Aplicação Prática à análise de processos Técnicas de diagnóstico e tratamento de dados aplicadas à metodologia de benchmarking (Diagrama de Pareto, Diagrama Ishikawa) Definição e análise de Indicadores de desempenho	16/03/2007 14h–17h e das 18h-21h (6 horas) 17/03/2007 9h – 12h (3 horas)	Dra. Dulcília Santos