

### **KPI Logísticos e o seu Impacto na Eficácia das Organizações**

#### **Objetivos Gerais:**

Perante um Mercado Logístico cada vez mais exigente, competitivo e ávido de conhecimento, onde a formação de profissionais ganha uma relevância crescente, associada a uma procura constante de melhoria de níveis de serviço, de produtividade e eficiência operacional, torna-se essencial dotar técnicos / colaboradores em diferentes níveis e funções de conhecimentos que permitam criar e monitorizar indicadores de performance – KPI's. Esta formação, tem como principal objetivo dotar os profissionais de competências e conhecimentos, que lhes permita identificar, criar, medir e monitorizar um conjunto de Indicadores de performance / atividade, essenciais para a sua organização. Com base no conhecimento adquirido, os profissionais em diferentes níveis, conseguirão interpretar dados que existem de forma dispersa, agregando e transformando-os em informação relevante, seja ao nível direto do processo, seja ao nível estratégico, contribuindo assim, para que a organização “saiba” onde está, como está a evoluir e para onde caminha, podendo assim antecipar e planear e posicionar-se num mercado em permanente evolução e de elevada exigência

#### **Objetivos Específicos:**

No final deste Curso os participantes saberão:

- Identificar vários tipos de indicadores – qualitativos e quantitativos e como escolher o mais adequado;
- Construir seguimentos operacionais e interpretá-los;
- Identificar medidas corretivas em função da evolução do KPI;
- Reconhecer a importância dos KPI's nas decisões de uma empresa/organização /
- operação, como manter e como analisar.

#### **Destinatários:**

A todos os profissionais de logística com funções que necessitem conhecer e aplicar uma análise e interpretação de indicadores de performance da sua atividade e o seu impacto na organização, antecipando ações e pontos de melhoria. A profissionais que queiram complementar os seus conhecimentos e adquirir competências relacionadas com indicadores de performance.

**Carga Horária:** 18 Horas

### Conteúdo Programático:

#### **Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização**

#### **Módulo I – Apresentação da Formação, Cronograma e Objetivos Gerais e Específicos**

- Introdução ao tema;
- Apresentação dos módulos que compõem a formação;
- Resumo de cada Módulo;
- Explicação para preparação de dados para o Modulo IV;
- Cronograma de formação

#### **Módulo II -O KPI – O que é, e para que serve?**

- KPI – O que é?  
Relação entre KPI e Métricas de seguimento.
- Como definir qual o KPI para uma determinada operação?
- O que quero medir, é possível, como seguir e tempo – Definição de Objetivos / Metas;
- O que fazer com essa informação – Plano de Ação;
- O mesmo KPI, analisado em diversas fases, pode ter várias dimensões e ter públicos alvo e objetivos diferentes.

#### **Módulo III – Exemplos de KPI's e o seu uso no Seio de uma Organização, desde a Base até ao “Topo”**

- KPI's de Produtividade:
  - Logística – processos de armazém:
  - Receção;
  - Preparação;
  - Reaprovisionamento;
  - Expedição;
  - Erros por operador.
- KPI's de Produção;
  - Distribuição / Transportes:
  - Km's por viatura;
  - Consumos por viatura e por motorista;
  - Numero de entregas;
  - Níveis de incidências por motorista;
  - Taxa de ocupação de viaturas.

- Ocupação de Camaras:
- Níveis de stock por cliente;
- Evolução de SKU's;
- Numero de Dias de Inventário;
- % Ocupação do Armazém.
- KPI's de Qualidade:
  - Avaliação de fornecedores;
  - Desvio de Inventario;
  - Níveis de Serviço;
  - Percentagem de cumprimentos de procedimentos (motivado pro
  - HACCP, BRC, etc) de higienização.
- KPI's de Gestão de RH's em Logística:
  - Horas trabalhadas versus Horas Pagas;
  - Absentismo;
  - Acidentes de Trabalho;
  - Planeamento e consecução de plano de férias.
- KPI's associados ao E-Commerce:
- Capacidade de resposta;
- Tempo de resposta.
- KPI's Estratégicos;
- Exemplo de Indicadores estratégicos para a Organização:
  - Para que servem;
  - O que medem;
  - Como os identificar e usar.

### Módulo IV – A Importância do Seguimento e Avaliação do KPI

- A definição de um KPI, pressupõe uma monitorização e avaliação;
- Os níveis de monitorização e respetiva avaliação em função:
- Da operação logística;
- Da Gestão da organização;
- A relação entre os vários KPI's.
- A importância de um plano de ação em função dos desvios:
  - O desvio está previsto e enquadrado no plano de evolução do KPI:
  - Acompanhamento e medição das medidas implementadas.
  - O desvio está fora do previsto:
  - Analise dos motivos – plano de Ação para recuperação.
  - O desvio ultrapassou o objetivo, mostrando um padrão superior ao
  - previsto:

- O objetivo foi alcançado e está estabilizado, podendo levar ao abandono ou adaptação deste indicador;
- Analisado o motivo para o desvio, o objetivo pode ser Aumentado

### **Módulo V – Prática – Construção de uma Tabela de Seguimento Operacional**

- Identificação de 4 KPI's:
  - Definição de objetivos / metas para cada um;
  - Têm de ser mensuráveis e de possível verificação – Como serão recolhidos;
  - Terão de agregar valor à organização;
  - Contemplar plano de ação para desvios.
- Construção de Tabela de Seguimento em vários níveis, com objetivos hierárquicos diferentes;
  - Identificação e análise da importância de cada KPI no sei da organização:
  - O que revela;
  - Onde pode impactar;
  - Como pode impactar.

### **Módulo V – Análise de caso prático**

- Resumo dos módulos e temáticas abordadas;
- Correção e esclarecimento de dúvidas.