

Fatores que Afetam o Suporte Fornecido pela Medição de Desempenho ao Processo de Melhoria Contínua em Empresas Certificadas ISO 9001

Raïssa A. de Matos Miranda¹

¹ Faculdades Integradas Fafibe – Bebedouro – SP
raissamiranda@gmail.com

Mestrado em Engenharia de Produção - Universidade Federal de São Carlos - Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção

Dissertação de Mestrado defendida em 11 de agosto de 2005

Orientador: Roberto Antonio Martins

Abstract. *The aim of this dissertation was to investigate empirically which factors are affecting the support given by the performance measurement to the continuous improvement process within ISO 9001 registered companies. The continuous improvement is a simple concept that is attracting the attention of several companies around the world, but the results are not always the expected ones. Most of the flaws are due to the lack of appropriate infrastructure, behaviors and practices related to the stages in the evolution of continuous improvement. Among the elements of this infrastructure is the performance measurement that plays an important role in supporting the improvement activities. The performance measurement, though, needs to present an appropriate structure for each stage in the evolution of continuous improvement. The procedure used to develop the field research was the case study to allow the researcher to understand several aspects raised by the research question, by using interview and field observation. Four ISO 9001 registered companies were studied, since the standard requires the execution of performance measurement and continuous improvement. Each company had different experiences according to the quality management. The results of this research proved that the structure of performance measurement is an important key to support the continuous improvement process and that in each stage in the evolution of continuous improvement it has to be different. However, the existence of only an appropriate performance measurement system is not enough. The use of this performance measurement system is between this relation and it is also affected by the knowledge of the organization members to use the performance measurement in the continuous improvement activity.*

Keywords. *performance measurement, continuous improvement, ISO 9001, performance measurement system.*

Resumo. O objetivo desta dissertação foi investigar empiricamente quais são os fatores que afetam o suporte fornecido pela medição de desempenho ao processo de melhoria contínua em empresas certificadas ISO 9001. A melhoria contínua é um conceito simples, que vem atraindo a atenção de várias empresas ao redor do mundo, mas nem sempre os resultados são os esperados. Boa parte das falhas pode ser atribuída à falta de

uma infra-estrutura, comportamentos e práticas adequadas a cada estágio de evolução. Dentre os elementos da infra-estrutura está a medição de desempenho, que possui um papel importante de suporte às atividades de melhoria. Para tanto, a medição de desempenho precisa apresentar uma estrutura apropriada para cada estágio de evolução da melhoria contínua. Para o desenvolvimento da pesquisa de campo, o procedimento adotado foi o de estudos de caso, que permitiu captar, a partir da perspectiva dos entrevistados e observações das práticas das empresas estudadas, vários aspectos sobre a problemática em questão. Quatro empresas foram estudadas, todas com sistemas de gestão da qualidade certificados na norma ISO 9001, visto que essa norma tem requisitos sobre medição de desempenho e melhoria contínua, e diferentes experiências com relação à gestão da qualidade. Os resultados comprovaram que a estrutura da medição de desempenho é um fator importante para o suporte ao processo de melhoria contínua, sendo que ela deve ser diferente a cada estágio de melhoria contínua em que a organização se encontra. Contudo, a presença somente de um sistema de medição de desempenho adequado não é suficiente. A utilização da medição de desempenho media essa relação e é influenciada pela capacitação dos membros da organização de utilizar a medição de desempenho nas atividades de melhoria contínua.

Palavras-chave. medição de desempenho, melhoria contínua, ISO 9001, sistemas de medição de desempenho.