

APLICAÇÃO DE UMA MODELAGEM PARA A MEDIÇÃO DE DESEMPENHO EM UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE – SGQ

Silveira, OF*; Michelin, CF; Kuhleis, PM; Siluk, JCM.
ULBRA Campus Cachoeira do Sul

Introdução

Atualmente no mundo corporativo cresce o foco pela rapidez que se processam as mudanças, impulsionadas pelas frequentes inovações tecnológicas, pelo desempenho da economia e pela forte concorrência estabelecida no seu mercado de atuação. Desta forma, a busca incessante pela melhoria contínua nas organizações demanda a implementação de sistemas de gestão, sistêmicos e mensuráveis como meio facilitador à redução da vulnerabilidade em relação ao impacto causado pelas forças competitivas.

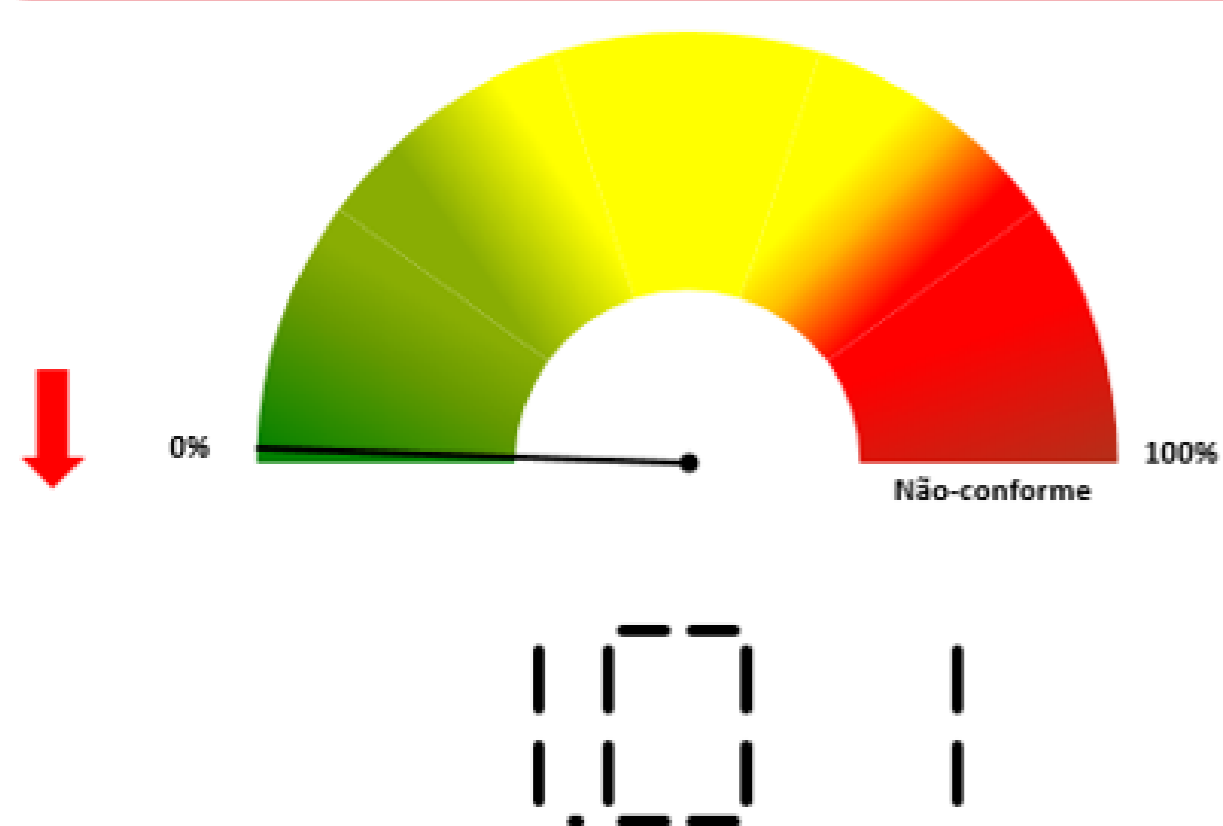
Objetivos e Metodologia

O presente trabalho foi desenvolvido em uma indústria de alimentos, franqueada *The Coca-Cola Company* e *Heineken Brasil*. Metodologicamente, foi realizado um mapeamento e diagnóstico para a realização de um estudo multicaso, com a finalidade de verificar a aplicação, aderência e contribuições identificadas por meio da Modelagem para a Medição de Desempenho desenvolvida por Silveira (2015) em um Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ.

Resultados

Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ

SGQ - Status de não-conformidade (%)



Norma	Nº de requisitos aplicáveis	Nº de requisitos conformes	% de atendimento	% de não-conformidade	Status
ISO 9001	198	196	98,99%	1,01%	●
Total	198	196	98,99%	1,01%	●

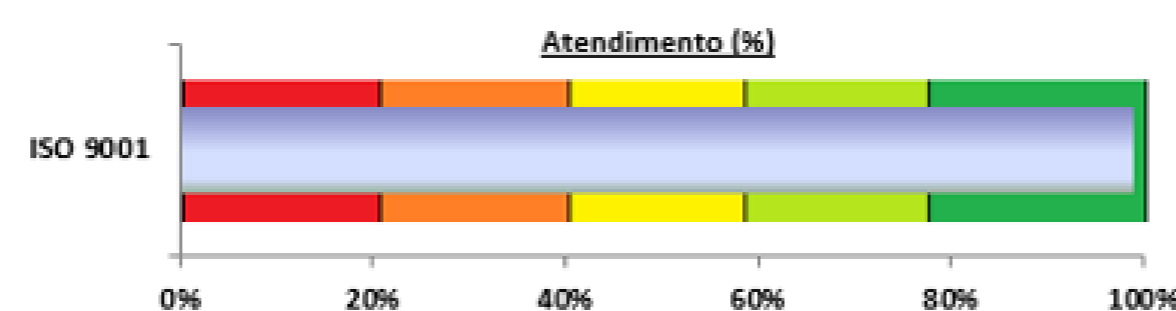


Figura 04: Dashboard do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ

- Não-conformidade no item 8.2- Monitoramento e Medição.

ISO 9001

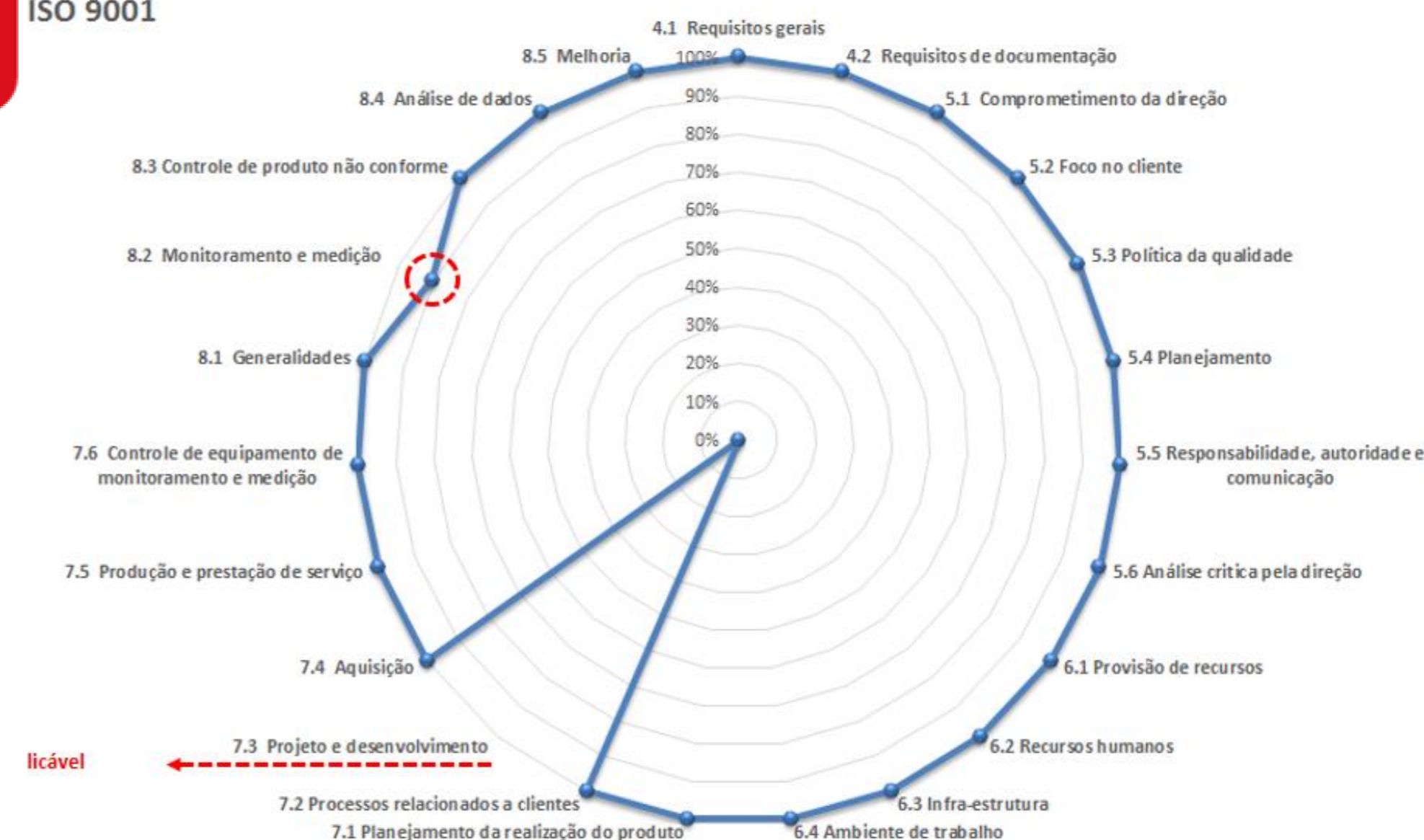


Figura 05: Radar de Conformidade – ISO 9001:2008 – Gestão da Qualidade

Conclusões

Desta forma, como resultados obtidos pode-se afirmar que a ferramenta desenvolvida contribui para a mensuração proativa, integrada e contínua do processo de análise da implementação e desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade, onde foi capaz de demonstrar o percentual de não-conformidade de 1,01% obtido neste Sistema, facilitando assim a mensuração e a análise da melhoria contínua organizacional.

Referências Bibliográficas

- Principais autores:

Welcsh, 1983; Johansson, 1995; Kaplan e Norton, 1997; Campos 1999; Lobato, 2002; Valadares, 2003; Cerqueira, 2006; Barbieri, 2007; Kaplan e Norton, 2008; Gonçalves, 2008; Maranhão e Macieira, 2008; Porter, 2009; Zacharias, 2009; Paim, 2009; Mintzberg, Ahlstrand e Lampel, 2010; Marshall Junior, 2010; Batalha, 2011; Anthony, 2012; Carvalho e Paladini, 2012; Carpinetti, 2012; Mckeown, 2013; Carvalho, Prieto e Bouer, 2013; Santos, 2013.

* orlandofsilveira@ulbra.edu.br