

A medição do desempenho de uma empresa é fundamental para a gestão da qualidade. As medições fornecem aos gerentes as informações necessárias à tomada de decisões e ao desenvolvimento de ações de melhoria da qualidade e produtividade da empresa. Definir indicadores de qualidade e produtividade é imprescindível para avaliar o desempenho atual e acompanhar o progresso alcançado por empresas do setor envolvidas na implantação de Programa de Melhoria da Qualidade. O objetivo deste trabalho é orientar as empresas a introduzir procedimentos de coleta de indicadores, assim como estabelecer valores de referência setorial que permitam às mesmas comparar o seu desempenho com outras empresas do setor e estabelecer metas para melhoria contínua. Os indicadores que compõe o Sistema foram selecionados a partir de uma pesquisa sobre os indicadores empregados em outros setores industriais, na indústria da construção de outros países e em função de problemas considerados críticos para o setor no Brasil. O conjunto de indicadores propostos tem um caráter dinâmico.