

057

VALIDAÇÃO E APRIMORAMENTO DE UM SISTEMA DE INDICADORES DA QUALIDADE. *Paula Lunardi de Mello, José Luis Duarte Ribeiro (orient.) (UFRGS).*

Este trabalho tem como objetivo apresentar a validação e o aprimoramento de um sistema de indicadores utilizado para acompanhamento de desempenho de um operador logístico contratado por uma empresa do ramo petroquímico. Ele apresenta a elaboração de uma árvore de indicadores, relacionando indicadores globais com indicadores locais, juntamente com os gráficos que permitem visualizar a evolução, criticidade e impacto de cada indicador. A realização deste trabalho envolveu as seguintes etapas: entendimento do sistema de indicadores propostos, contemplando a árvore de relação e as variáveis envolvidas na formação dos indicadores; parametrização do sistema, identificando as condições consideradas ótimas, aceitáveis e péssimas para cada indicador; coleta de dados referente a cada indicador; tabelamento dos dados em planilha eletrônica; conversão dos valores coletados para escala padronizada (utilizando a escala de 0 a 1, onde 0 é o valor péssimo e 1 o valor ótimo); elaboração dos gráficos de evolução dos indicadores locais e globais; elaboração dos gráficos de Pareto de impacto e criticidade dos indicadores e construção, através de software de apresentação, da árvore de indicadores com os gráficos de evolução, impacto e criticidade. O sistema de indicadores aprimorado e validado gera uma nota de 0 a 1 para o desempenho do operador logístico. Isso é feito através de pesos fornecidos para cada indicador. Atribuída a nota, é possível retratar a situação atual da operadora logística e, também, monitorar a sua evolução. A árvore de indicadores possibilita uma rápida visualização e análise do desempenho da operadora relativo a todas as dimensões do serviço prestado. Através da análise dos gráficos de impacto e criticidade, podem ser avaliados os indicadores que apresentam desempenho inferior, os quais devem ser objeto de melhorias, visando atingir a excelência nos serviços logísticos.