UDESC UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA

Seminário de Iniciação Científica
Universidade do Estado de Santa Catarina
29º SIC UDESC

A RELAÇÃO ENTRE INDICADORES DE DESEMPENHO E ELEMENTOS DE RESILIÊNCIA: UM ESTUDO DE CASO

Enzo Gabriel Nascimento Domingos[1], Maria Julia Werner[2], Ana Paula Yamada[3], Prof. Luciana Rosa[4] Leite e Prof. Carla Roberta Pereira[5]

[1] Acadêmico do Curso de Engenharia de Produção e Sistemas CCT – bolsista PROBIC/UDESC
[2] Acadêmica do Curso de Engenharia de Produção e Sistemas - CCT – bolsista PROIP/UDESC
[3] Acadêmica do Curso de Engenharia de Produção e Sistemas - CCT – bolsista PROIP/UDESC
[4] Orientador, Departamento de Engenhara de Produção CCT – Luciana.leite@udesc.br
[5] Orientador, Departamento de Engenhara de Produção CCT – Carla.pereira@udesc.br

Palavras-chave: Elementos de resiliência, indicadores de desempenho; estudo de caso.

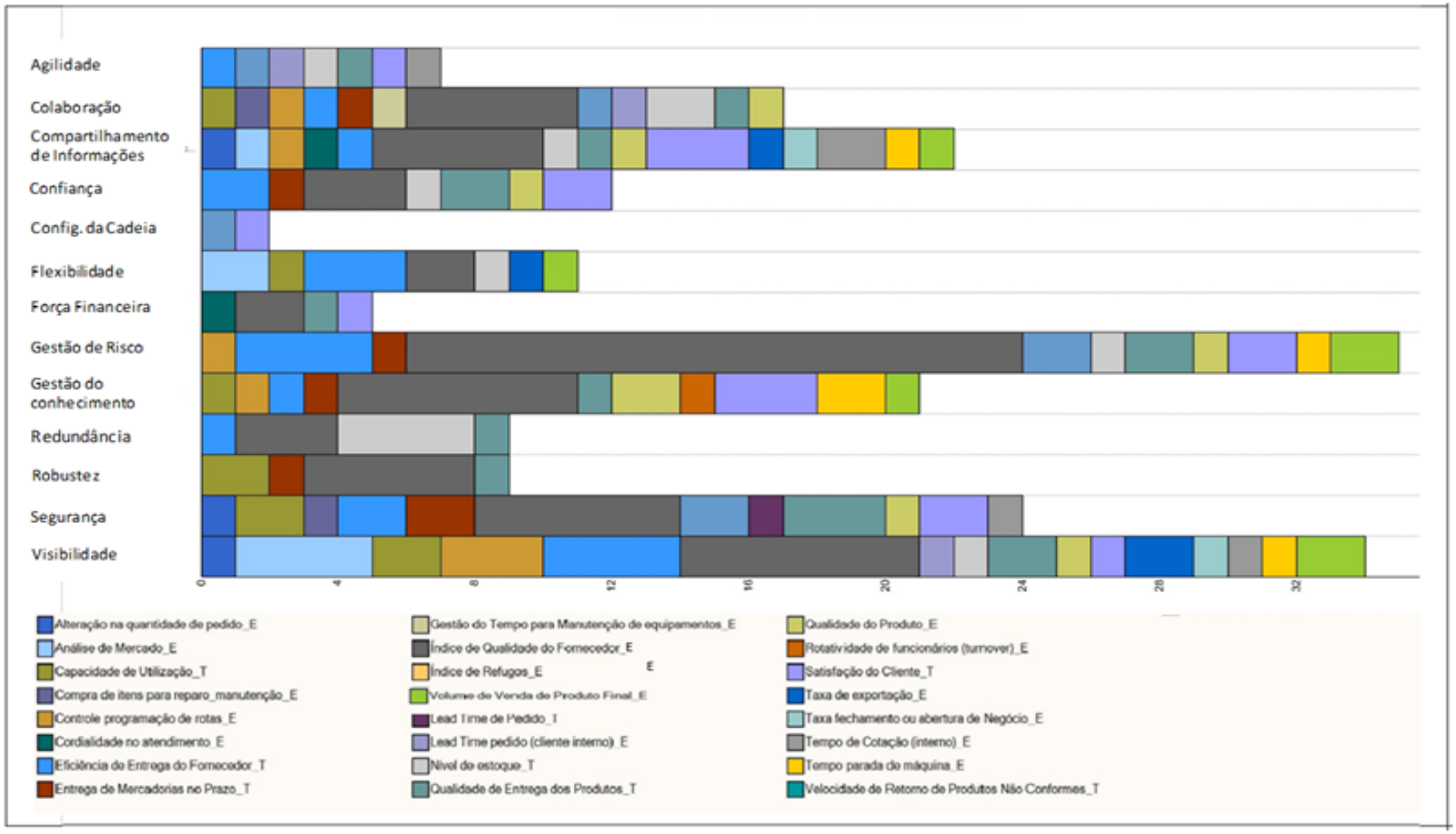
Para sobreviver às demandas cada vez mais complexas do mercado, as empresas devem gerir situações de turbulência. Em um contexto de mudanças climáticas, econômicas e sociais, as cadeias de suprimentos exigem respostas aos eventos que a tencionam. Assim, ao aceitar que determinadas rupturas são inevitáveis, as organizações devem aprender a adaptar suas rotinas e procedimentos operacionais, tornando-se, por consequência, resilientes. Porém, diante de multiplicidades de informações, o que sugerirá o melhor momento para adaptá-los? Indicadores de desempenho respondem bem esse questionamento. Eles são aspectos quantificáveis (amplamente utilizados por empresas nacionais e globais) como forma de monitorar e gerenciar metas e planos organizacionais. Com isso em mente, o estudo proposto pretende explorar empiricamente o relacionamento entre indicadores de desempenho (não financeiros) e os elementos de resiliência a fim de compreender sua influência na geração de resiliência organizacional. Para tanto, um estudo de caso em profundidade foi realizado em uma empresa do setor metal mecânico.

O estudo de caso utilizou de questionários semiestruturados para realizar entrevistas com profissionais na empresa. O setor metal mecânico foi escolhido baseado em sua relevância ao contexto industrial de Santa Catarina. Assim, responsáveis por áreas de compras, produção e qualidade foram questionados pelo seu entendimento por resiliência, rupturas enfrentadas, experiências adquiridas durante sua gestão e seus indicadores de desempenho monitorados diariamente. Após a transcrição dos áudios das entrevistas, as correlações entre os indicadores de desempenho (KPI) e os elementos de resiliência foram codificadas para então serem analisadas com o auxílio do *software* Nvivo 11, seguindo o método de análise de conteúdo (Bardin,2009;Voss, 2009).

O referencial teórico da pesquisa se baseou em uma revisão sistemática de literatura a fim de se ter um direcionamento dos elementos e indicadores a serem buscados. Dos 24 indicadores identificados dentro de 13 elementos de resiliência, apresentados no Gráfico de correlação (Fig. 1) gerado pelo Nvivo, o Índice de Qualidade de Fornecedor (IQF) se destacou obtendo relação entre todos os elementos, em especial na gestão de riscos. Outro indicador que obteve destaque foi o Eficiência de Entrega do Fornecedor (EEF). Ambos efeitos do estudo mostraram a eficiência de se utilizar indicadores de desempenho de modo a se antecipar, gerir ou prever possíveis rupturas. Além disso, novos indicadores empíricos foram evidenciados durante o estudo. Dentre outros resultados, na prática, as resoluções deste estudo podem auxiliar gestores no monitoramento de *leading indicators* (indicadores líderes) como forma de identificar sinais

precoces de vulnerabilidades (PETTIT et al., 2019), e tomarem ações de mitigação aos impactos operacionais e financeiros gerados. Por fim, espera-se contribuir no aprofundamento das discussões nesta temática, além de auxiliar gestores nas tomadas de decisão mais assertivas.

Fig.1: *Análise de correlação das codificações*



Fonte: Os Autores (2019)