

## A MEDIÇÃO COMO FATOR DE MUDANÇA E MELHORIA

Os termos Mudar (português) - cambiar (espanhol) - change (inglês) - 改变 (chinês) significam alteração de estado, modalidade, conforme o dicionário Aurélio Buarque de Holanda. Para muitos profissionais, mudar é sinônimo de algo desconfortável ou indesejável. Para outros, entretanto, significa algo natural para os negócios e para a vida. Neste artigo iremos abordar a importância da medição para os processos de mudança e melhoria dentro das organizações.

Medir é comparar uma grandeza com outra, de mesma natureza, tomada como padrão. Medição é, portanto, o conjunto de operações que tem por objetivo determinar o valor de uma grandeza. Existem medições de diversas grandezas ruído, temperatura, distância ou peso. A medição é uma prática que acompanha a humanidade desde seus primórdios, quando as pessoas e circunstâncias eram medidas e representadas por símbolos ou objetos. Tratava-se de algo visual que representasse as quantidades. Esta forma de medição passou a ser apurada ao longo dos séculos com a evolução da comunicação, dos meios de transporte e tecnologias. O tráfego de informações tornou-se mais rápido e intenso e requereu métodos de medição mais precisos, apurados e diversos em sua forma de coleta de dados.

A pergunta, neste ponto é: como a medição relaciona-se com a mudança e melhoria? Segundo Goldrath, os profissionais se comportam em suas atividades de acordo como são medidos. Desta forma, para atingir-se um nível desejado de alguma especificação, é necessário medir-se. A melhoria da Qualidade apoia-se em medições, entre conhecer o antes e comparar com o depois, em realizar ciclos onde se inicie em um nível conhecido e atinja-se um nível desejado, planejado e melhor. Os gráficos abaixo podem ilustrar melhor as ideias sobre a importância da medição.

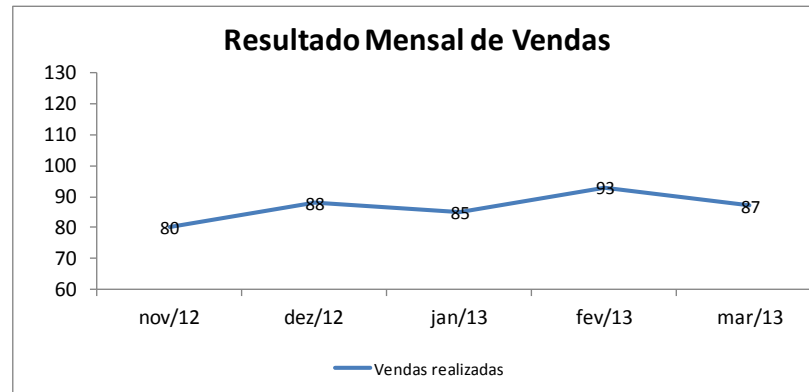


Figura 1 – Resultado mensal de Vendas

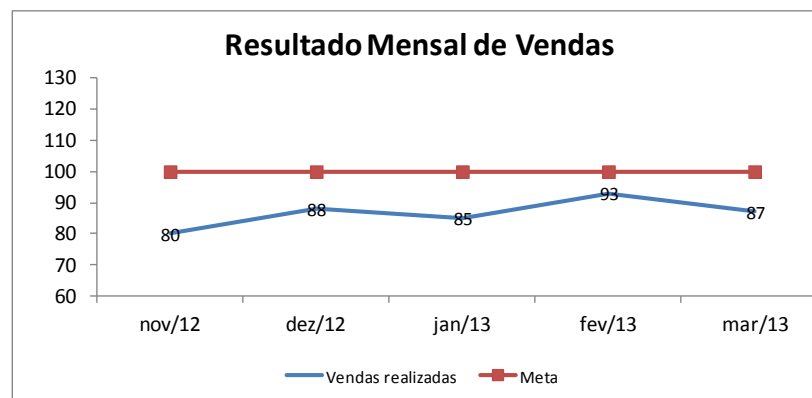


Figura 2 – Resultado mensal de Vendas x Meta

As figuras 1 e 2 demonstram as vendas dos meses de Nov/12 a Mar/13, com a mesma escala e resultado. A percepção frente ao resultado muda quando se adiciona a linha contendo a meta. Sem a comparação contra a meta, como se pode melhorar? No que você está se baseando para empreender esforços e mudar a realidade dentro do seu negócio? “Conheço muitos exemplos em que se quer melhorar um resultado do processo, mas não se conhece o ponto de partida, a condição atual ou inicial”, afirma Fabiano Faccini.

A medição deve estar orientada na estratégia da organização. Desta forma, pode-se saber se os esforços empreendidos estão levando ao objetivo esperado. É importante que, além de estabelecer os pontos de partida e chegada, que o resultado seja medido ao longo da jornada. Desta forma, evitam-se surpresas e

pode-se também aferir se a estratégia utilizada está adequada. “Já percebi importantes mudanças que apresentaram baixa eficácia por não serem medidas. Outros exemplos são de mudanças insipientes e que a falta de medição ocultou suas ineficiências, comenta Faccini.”

A medição apoia o processo de melhoria demonstrando os resultados, orientando as decisões, apoiando o reconhecimento, tornando os processos mais eficazes e confiáveis. Sabemos que as melhorias devem impreterivelmente ser consistentes, conscientes e a medição, sem dúvida, suporta estas condições.

Referência Bibliográfica:

**Dicionário Aurélio Buarque de Holanda**

**GOLDRATH, Eliyahu M. A Meta. 1984**

**<http://pt.scribd.com>**

Autor: Fabiano Faccini