Avaliação de desempenho de unidades operacionais em uma organização de alta confiabilidade através da aplicação da técnica de similaridade com solução ideal

Marcos Paulo Barcellos de Morais, Gilson Brito Alves Lima, Luiz Octavio Gavião
Universidade Federal Fluminense (UFF)

Neste trabalho é realizada a avaliação de desempenho de unidades operacionais por meio da proposição de um Índice de Manutenção de Excelência (IME). O estudo tem por objetivo através de um único parâmetro, avaliar o desempenho dessas unidades operacionais de uma empresa de energia atuante no setor elétrico brasileiro, sob a ótica das organizações de alta confiabilidade(OAC). Estas organizações são reconhecidas por gerenciarem tecnologias complexas nas quais, erros podem resultar em consequências desastrosas ao mesmo tempo estas atividades são extremamente benéficas a sociedade.
Para elaborar este índice foi aplicada a técnica de similaridade com solução ideal. O método utilizado foi o TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution) que é um método de apoio a decisão multicritério.
Com a finalidade de subsidiar a análise dos números que refletem a atuação da companhia, fez-se o uso da metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC). Esta se baseia na premissa de que a integração de indicadores que reflitam as perspectivas dos clientes, processos internos e da capacidade de aprendizagem e crescimento, com os indicadores de resultados financeiros, revelam o nível de solidez das estratégias implementadas. Partindo das perspectivas do BSC foram formados três conjuntos de indicadores medidos pela organização avaliada. Esses três conjuntos resultam nas dimensões que sustentam o modelo: Pessoas, Recursos e Tecnologia. As dimensões são constituídas pelas variáveis que foram coletadas dentro do processo de gestão da manutenção.
Avaliados os dados, foi criada a matriz de decisão da técnica TOPSIS, identificada as soluções ideal positiva e negativa e por fim elaborado o ranqueamento de oito unidades operacionais denominadas regiões no período de 2012 a 2015. Pode ser observado que existem dois grupos de unidades operacionais, o grupo que se mantem entre os quatro melhores desempenhos das unidades e o grupo que se mantem entre os quatro piores desempenhos unidades. Observando as unidades uma a uma é possível perceber que houve mudança de grupo em duas regiões, a Subterrâneo que embora figurasse entre o grupos das melhores, no último ano de análise ficou no grupo das piores. Em contrapartida, a unidade Região 2 que no primeiro ano foi classificada em último lugar, não só obteve uma melhoria no desempenho operacional ano após ano como essa trajetória propiciou a mudança para o grupo das melhores, sugerindo que a mesma logrou êxito nas três dimensões propostas pelo IME. A partir deste estudo, foi possível comparar unidades operacionais de uma empresa do setor de energia, subsidiando a tomada de decisão e propiciando a difusão de melhores práticas.

Gestão, confiabilidade, MCDA