



Serviços de Consultoria

Serviços de Consultoria

Benchmarking



Benchmarking é um processo sistemático e contínuo de avaliação de produtos, serviços e processos de trabalho das organizações que são reconhecidas como representantes das melhores práticas com a finalidade de comparar desempenhos e identificar oportunidades de melhoria na organização que está realizando (ou monitorando) o *benchmarking*.

Existe um termo japonês equivalente ao *Benchmarking*. Trata-se da palavra *Dantotsu* que significa lutar para se tornar o melhor dos melhores através de um processo de melhoria contínua baseado na pesquisa contínua e sistemática das melhores práticas e pontos fortes dos concorrentes.

O *Benchmarking* não é um método aleatório de recolher informação, mas trata-se de um processo sistemático estruturado etapa a etapa, com o objetivo de avaliar os métodos de trabalho no mercado.

Os resultados deste processo permitem que as empresas comparem seus produtos, serviços e métodos de trabalho com os das organizações representantes das melhores práticas.

É um processo gerencial permanente, que requer atualização constante da coleta e análise cuidadosa daquilo que há de melhor externamente em práticas e desempenho para as diversas funções e processos. É também um processo de descoberta e de uma experiência de aprendizagem.

Porém, engana-se quem pensa que o *Benchmarking* nada mais é do que uma cópia do que outra empresa tem ou faz. Pelo contrário, o princípio fundamental do *Benchmarking* é aprender com os concorrentes e tentar superá-los. Portanto, trata-se de muito mais do que uma mera cópia.

Existem diversos tipos de *Benchmarking*, dentre os quais cabe destacar:

Benchmarking Competitivo:

Caracteriza-se por ter como alvo específico as práticas dos concorrentes. Na prática, é o menos usual uma vez que é quase impossível que as empresas se prestem a facilitar dados que estão ligados diretamente com a sua atividade à concorrência. Por isso muitas vezes é necessário contratar uma consultora externa para obter informações sobre o *Benchmarking Competitivo*. Além disso, tem como objetivo atividades similares em diferentes locais, departamentos, unidades operacionais, país, etc.

Benchmarking Interno:

A procura pelas melhores práticas ocorre dentro da própria organização em unidades diferentes (outros departamentos, sedes, etc.). Tem como vantagens a facilidade para se obter parcerias, custos mais baixos e a valorização do pessoal interno. A grande desvantagem é que as práticas estarão sempre impregnadas com os mesmos paradigmas. Este é o tipo mais utilizado.

Benchmarking Genérico

Ocorre quando o *Benchmarking* é baseado num processo que atravessa várias funções da organização e pode ser encontrado na maioria das empresas do mesmo porte, como por exemplo, o processo desde a entrada de um pedido até a entrega do produto ao cliente. É neste tipo de *Benchmarking* que encontra-se a



Serviços de Consultoria

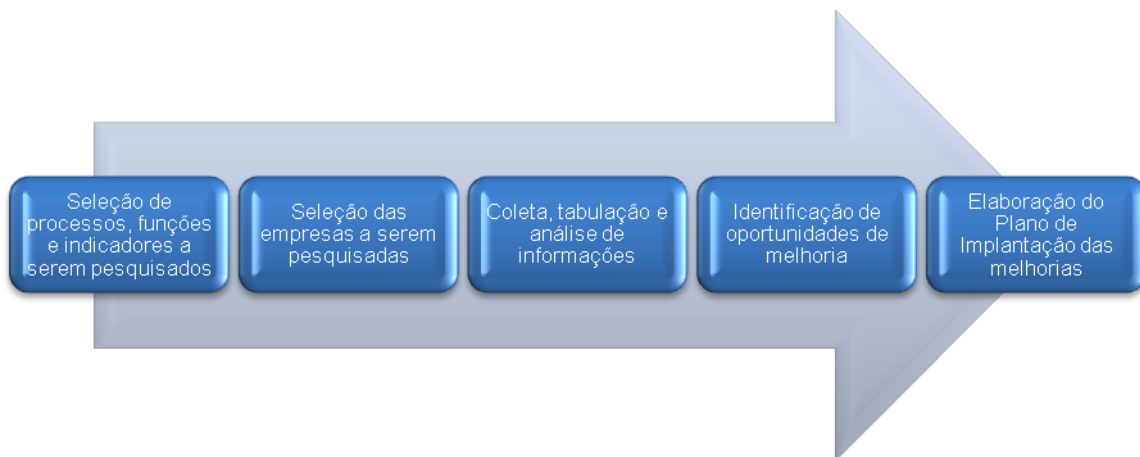
Serviços de Consultoria

maioria dos exemplos práticos e onde as empresas estão mais dispostas a colaborar e a ser mais verdadeiras.

Benchmarking Funcional

Baseado numa função específica, que pode existir ou não na própria organização e serve para trocar informações acerca de uma atividade bem definida como, por exemplo, a distribuição, o faturamento ou a embalagem. Alguns autores vinculam o conceito de benchmarking funcional ao benchmarking genérico, pela possibilidade dos mesmos serem utilizados sem se levar em consideração a concorrência direta da organização que aprende ou patrocina o estudo e a organização "investigada".

As principais etapas de um processo de *Benchmarking* são:



Os serviços oferecidos pela PERSPECTIVA nesta área incluem:

- ❖ Pesquisas setoriais de benchmarking;
- ❖ Pesquisas internas de benchmarking;
- ❖ Identificação de oportunidades de melhoria de processos e atividades;
- ❖ Divulgação de pesquisas de benchmarking através de aplicativos web;
- ❖ Formulação de planos de melhoria a partir dos resultados de pesquisas de benchmarking.