

Benchmarking

Para Watson (1994, p. 7), o benchmarking tem sua evolução marcada por várias transições, isto é, o benchmarking transformou-se em desenvolvimento com o processo empresarial. Sua evolução assemelha-se ao modelo clássico de “arte, transição para ciência” relativo ao desenvolvimento de uma nova disciplina de gerenciamento.

Balm (1995, p. 34) define que “benchmarking é o processo contínuo de medirmos produtos, serviços e práticas com os mais fortes concorrentes ou com as companhias reconhecidas como líderes da indústria.” Benchmarking é uma poderosa ferramenta de gestão empresarial, mundialmente difundida e utilizada para transformar as organizações e introduzir as mudanças necessárias à melhoria de seus processos, práticas e resultados. (COSTA, 1999, p. 22).

Neste sentido, Spendolini (1993, p. 09) apresenta uma definição ampliada do conceito: Benchmarking é um processo contínuo e sistemático de avaliação de produtos, serviços e processos de trabalho, de organizações que reconhecidamente praticam as melhores técnicas com a finalidade de melhoria organizacional.

Bogan (1996, p. 5) define que: Benchmarking é a procura contínua dos melhores métodos que produzam um maior desempenho, quando adaptados e implementados na própria organização. No benchmarking, deve ser destacado seu aspecto de atividade de expansão contínua, o objetivo da expansão é a identificação dos melhores métodos operacionais que, quando implementados, produzam um desempenho superior.

Benchmarking é a busca pelas melhores práticas que conduzem uma empresa à maximização da performance empresarial. Estabelecer alvos operacionais com base nas melhores práticas possíveis da indústria é um componente crítico no sucesso de toda empresa. (CAMP, 2002, p. 15)