

A GESTÃO DO ERRO NA INDÚSTRIA ALIMENTAR: UM ESTUDO NUMA EMPRESA PORTUGUESA

ERROR MANAGEMENT IN THE FOOD INDUSTRY: A STUDY IN A PORTUGUESE COMPANY

Vanessa Botelho¹; Margarida Oliveira²; Eulália Santos³

*¹ISLA Santarém; ²BRU-IUL, ISLA Santarém e ISLA Leiria; ³ISLA Santarém e ISLA Leiria
vanessalopesbotelho@hotmail.com; margarida.foliveira@hotmail.com;
eulalia.santos@sapo.pt*

Resumo

Com a crescente inovação tecnológica e evolução de técnicas e processos de negócio, as organizações têm, permanentemente, de procurar vantagens competitivas, que podem partir muitas vezes dos seus processos estratégicos de gestão, para se adaptarem de forma eficiente e destacarem-se no mundo empresarial.

Os erros são indissociáveis da própria natureza humana, dos fatores sistémicos, organizacionais e da interação de ambos, ou seja, o erro é algo que está presente em todas as organizações e não se pode eliminar de vez. No entanto, é possível encontrar soluções que permitam reduzir os erros e minimizar o impacto negativo que estes possam provocar. Assim, torna-se fulcral estudar os erros nas organizações, já que estes podem ter consequências negativas pertinentes, tais como, insatisfação, acréscimo de custos económicos e carreiras arruinadas.

Com este estudo pretende-se elevar a importância da gestão dos erros como forma de colmatar problemas organizacionais, num universo onde o paradigma empresarial está em constante evolução e mudança, demonstrando a influência que a gestão do erro poderá ter na otimização de processos industriais.

Este estudo tem o propósito de compreender o que é a gestão do erro, reconhecer erros/falhas significativas nos processos, identificar a origem do erro e expor as causas e consequências associadas, bem como entender quais são as secções com maior taxa de incidência de erros e adotar medidas para os corrigir.

A estratégia de investigação a adotar é um estudo de caso numa empresa portuguesa do ramo alimentar. Pretende-se recolher informação quantitativa sob a forma de um inquérito por questionário, procurando explicar o fenómeno, de forma objetiva, através de uma amostra de colaboradores da empresa em estudo.

Para analisar e interpretar os dados serão utilizadas as técnicas de estatística descritiva e inferência estatística, nomeadamente a análise de regressão linear no sentido de averiguar a influência da gestão de erros na otimização dos processos industriais.

Espera-se que os resultados identifiquem os erros que ocorrem em empresas do ramo alimentar e que mostrem que o processo de gestão de erros influencia positivamente a otimização dos processos industriais. Perante tais resultados, acredita-se que os gestores devem considerar implementar e definir políticas de gestão de erro no âmbito da estratégia dos seus negócios, pois produzirão melhores resultados.

Palavras-chave: Erro organizacional, Gestão de Erro, Otimização de Processos.

Abstract

With increasing technological innovation and evolution of business processes and techniques, organizations are constantly looking for competitive advantages, which can often start from their strategic management processes, adapt efficiently and stand out in the business world.

Errors are inseparable from human nature itself, from systemic, organizational factors and from the interaction of both, that is, error is something that is present in all organizations and can't be eliminated at once. However, it is possible to find solutions that can reduce errors and minimize

the negative impact they can cause. Thus, it is critical to study errors in organizations, as they may have relevant negative consequences, such as dissatisfaction, increased economic costs and ruined careers.

This study intends to raise the importance of error management as a way of filling organizational problems in a universe where the business paradigm is constantly evolving and changing, demonstrating the influence that error management can have on the optimization of industrial processes.

The purpose of this study is to understand what error management is, to recognize significant errors/failures in processes, to identify the source of the error and to explain the causes and associated consequences, as well as to understand which sections have the highest error incidence rate and take steps to correct them.

The research strategy to be adopted is a case study in a Portuguese food company. It is intended to collect quantitative information in the form of a questionnaire survey, seeking to explain the phenomenon, objectively, through a sample of employees of the company under study.

To analyze and interpret the data will be used the techniques of descriptive statistics and statistical inference, namely the linear regression analysis in order to investigate the influence of error management in the optimization of industrial processes.

The results are expected to identify errors that occur in food companies and show that the process of error management positively influences the optimization of industrial processes. Given these results, it is believed that managers should consider implementing and defining error management policies within the scope of their business strategy, as they will produce better results.

Keywords: Organizational Error, Error Management, Process Optimization.