

# **Uso de Indicadores de desempenho no setor de serviço e comércio de Campo Grande**

**Aluno: Sarah Danúbia G. Benites**

**RGA: 202325050545**

**INTRODUÇÃO:** Este estudo examina as características e práticas de medição de desempenho de pequenas empresas, principalmente nos setores de varejo e serviços, com foco em empresas de calçados, vestuário, acessórios, serviços de manutenção e autoescolas. A maioria das empresas pesquisadas é pequena, com 88,9% empregando entre 10 e 49 funcionários, e 66,7% operando há mais de 10 anos.

Mais da metade das empresas (55,6%) usam indicadores de desempenho, mas uma parcela significativa (44,4%) não. O estudo conclui que a medição de desempenho é mais prevalente em áreas como recursos humanos (por exemplo, taxa de rotatividade) e finanças (por exemplo, níveis de dívida), mas menos em tecnologia, produção, marketing e sustentabilidade. Notavelmente, indicadores ambientais, como níveis de resíduos perigosos, são subutilizados, com apenas 11,1% das empresas aplicando-os.

A maioria dos entrevistados são donos de empresas, com 66,7% tendo concluído o ensino médio. A pesquisa destaca uma lacuna na adoção de indicadores de desempenho, particularmente em tecnologia e sustentabilidade, sugerindo que as empresas podem se beneficiar de práticas de gestão modernas para aumentar a eficiência e a competitividade.

**MÉTODO:** O METODO QUE UTILIZAMOS FOI LOCALIZAR AS EMPRESAS , CONVERSAR COM GERENTES OU FUNCIONARIOS ,PEDI PARA QUE ELES RESPONDESSEM UM PEQUENO QUESTIONARIO DE NO MAXIMO 3MINUTOS , ONDE CONSEGUIMOS IDENTIFICAR OS SEUS INDICADORES DE DESEMPENHO , ATRAVÉS DE GRAFICOS E PORCENTAGENS .

## **RESULTADOS: Setor de Atuação das Empresas**

As empresas participantes atuam majoritariamente em comércio varejista (calçados, vestuário, peças e acessórios, entre outros) e serviços (como manutenção e autoescolas). O maior percentual (22,2%) pertence ao setor de comércio e varejo de peças e acessórios.

## **Porte das Empresas**

Predominantemente, as empresas são de pequeno porte, com 88,9% dos respondentes possuindo entre 10 e 49 funcionários. Isso sugere que o foco da pesquisa esteve voltado para este segmento.

## **Tempo de Operação**

A maioria das empresas (66,7%) tem mais de 10 anos de operação, indicando que os participantes possuem considerável experiência e estabilidade no mercado.

## **Estrutura Jurídica**

A principal forma jurídica é a "Sociedade de responsabilidade limitada", representando 33,3% dos respondentes, seguida pelos microempreendedores individuais, com 22,2%.

## **Uso de Indicadores de Desempenho**

Pouco mais da metade (55,6%) utiliza algum sistema de medição de desempenho. Porém, há uma parcela significativa (44,4%) que ainda não adota essas ferramentas.

## **Indicadores por Área de Gestão**

**1.Gestão de Pessoas:** Indicadores como "Taxa de rotatividade" (66,7%) e "Absentéismo" (55,6%) são mais usados. Outros, como "Satisfação dos funcionários", têm menor aplicação prática (33,3%).

**2.Gestão de Tecnologia:** Apesar de relevantes, indicadores como "Taxa de disponibilidade de TI" e "Número de incidentes" ainda possuem uso limitado, sendo que 22,2% dos respondentes desconhecem esses métodos.

**3.Gestão Financeira:** Os indicadores mais utilizados incluem "Endividamento" (55,6%) e "Retorno sobre o investimento" (44,4%). Já o uso de indicadores como "Margem líquida" é menos frequente.

**4.Produção:** A "Giro de estoque" é bem aplicada (55,6%), enquanto indicadores como "Tempo de ciclo" têm menor adesão (33,3%).

**5.Marketing:** Indicadores como "Taxa de conversão em vendas" e "Retenção de clientes" apresentam equilíbrio, sendo utilizados por 33,3% a 55,6% dos participantes.

**6.Sustentabilidade:** O uso de indicadores ambientais é reduzido, com a "Taxa de resíduos perigosos" sendo aplicada por apenas 11,1% das empresas.

### **Perfil dos Respondentes**

A maioria (66,7%) ocupa a posição de proprietário, enquanto o nível educacional predominante é o ensino médio completo (66,7%).

### **CONCLUSÃO:**

A pesquisa evidencia que, embora muitas empresas apresentem estabilidade no mercado e possuam organização jurídica consolidada, há oportunidades para aumentar o uso de indicadores de desempenho, especialmente em áreas como tecnologia e sustentabilidade. Essas lacunas indicam potencial para adoção de práticas modernas de gestão, contribuindo para uma gestão mais eficiente e competitiva no mercado.