INDICADORES DE DESEMPENHO EM UMA PEQUENA EMPRESA DA REGIÃO DE SAPUCAIA DO SUL

Taiara Alves da Silva[1]

RESUMO

O presente estudo buscou analisar a utilização de indicadores de desempenho em uma pequena empresa do setor de corrimãos de aço inox. O artigo adotou uma abordagem qualitativa e desenvolveu-se por meio de um estudo de caso. Com relação ao instrumento de coleta de dados foi utilizado entrevistas semiestruturadas, onde 4 (quatro) funcionários da empresa participaram do estudo. Por meio da pesquisa, foi possível realizar um comparativo entre o referencial teórico apresentado e os resultados obtidos na fase de coleta de dados, desse modo verificou-se que a empresa estudada apresenta lacunas na utilização sistemática de indicadores. Os resultados encontrados evidenciam a necessidade da implementação de um sistema de gestão por indicadores de desempenho e de um sistema de controle interno, bem como o aprimoramento do planejamento financeiro e da capacitação dos funcionários. Sugere-se a implementação dessas ações como aprimoramento para a gestão da empresa, tornando-a mais eficiente, competitiva e sustentável a médio e longo prazo.

Palavras-chave: Indicadores de desempenho. Pequena empresa. Aço inox.

1. INTRODUÇÃO

Segundo dados do Sebrae (2018), as micro e pequenas empresas (MPEs) constituem 99% do total de 6,4 milhões dos estabelecimentos brasileiros, o que demonstra sua relevância para a economia nacional. Em 2024, o setor privado registrou um aumento significativo, resultando na criação de 2,8 milhões de novas empresas. Esse acontecimento é evidenciado pelo elevado crescimento do faturamento das MPEs, que ultrapassou em duas vezes o do Produto Interno Bruto (PIB) em 2023 (Lima, 2024).

A promoção da sustentabilidade e do fortalecimento da capacidade competitiva de micro, pequenas e médias empresas (MPMEs) nos países em

[1] Discente do Curso de Ciências Contábeis da Universidade La Salle, e-mail: taiaraalvesdasilva@gmail.com. Artigo desenvolvido em caráter de Trabalho de Conclusão de Curso sob orientação da Profa. Me. Patrícia Coelho, e-mail: patricia.souza@unilasalle.edu.br. Data de Entrega: 02 de dezembro de 2024.

desenvolvimento representa um desafio estratégico. Ao estimular o crescimento desses negócios, promove-se a geração de empregos, o atendimento das demandas locais e a mitigação dos efeitos negativos da concentração de mercado. Diante da crescente tendência de fusões e aquisições, torna-se essencial implementar ações que fortaleçam a posição dessas organizações no mercado. É importante que essas ações estejam alinhadas com os princípios da sustentabilidade, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social de forma equilibrada (Gusberti; Paula; Echeveste, 2006).

Nesse cenário, a implementação de indicadores de desempenho permite às MPMEs monitorar sua *performance*, identificar pontos fortes e fracos, tomar decisões mais estratégicas e adaptar-se rapidamente às mudanças do mercado, aumentando sua competitividade e resiliência.

A gestão por indicadores de desempenho é fundamental para o sucesso organizacional. Ao acompanhar constantemente o desempenho da organização através de indicadores relevantes, as empresas podem identificar desvios em relação ao planejamento estratégico, tomar medidas corretivas e promover a melhoria contínua dos processos (Gusberti; Paula; Echeveste, 2006).

Diante deste cenário e da importância da importância que as micro e pequenas empresas (MPEs) têm para a economia, a problemática deste estudo está no seguinte questionamento: Como são analisados os indicadores de desempenho em uma pequena empresa da região de Sapucaia do Sul?

Este estudo se justifica pelo interesse em analisar como uma pequena empresa do setor de corrimãos de inox, localizada na região de Sapucaia do Sul, utiliza os indicadores de desempenho em sua gestão. A escolha desse segmento específico se deve ao fato da crescente utilização de indicadores de desempenho no contexto empresarial atual, marcado pela competitividade e pela necessidade de otimização de recursos.

Deste modo, a presente pesquisa tem como objetivo geral compreender como são analisados os indicadores de desempenho em uma pequena empresa da região de Sapucaia do Sul.

Para alcançar o objetivo geral, os seguintes objetivos específicos foram definidos: a) Revisar a literatura sobre a utilização de indicadores de desempenho em pequenas empresas; b) Realizar entrevistas semiestruturadas na empresa

selecionada; c) Comparar os dados coletados nas entrevistas com os conceitos pesquisados.

Como metodologia, este estudo de caso possui abordagem qualitativa fundamentada em Yin (2015). A coleta de dados se deu por meio de entrevistas semiestruturadas com quatro participantes. As entrevistas foram compostas por 8 (oito) questões abertas que possibilitaram a compreensão de como são analisados os indicadores de desempenho em uma empresa de pequeno porte.

Este artigo está organizado em cinco seções. A primeira seção apresenta na introdução a contextualização do tema de pesquisa. A segunda seção apresenta o referencial teórico evidenciando os tipos de empresas, formalização, controle interno, indicadores de desempenho e contextualiza o setor de corrimãos de inox. A terceira seção descreve os procedimentos metodológicos empregados nesta pesquisa. A quarta seção apresenta os resultados da análise dos indicadores de desempenho na empresa estudada. Por fim, nas considerações finais, serão discutidas as implicações dos resultados e as conclusões da pesquisa.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção serão apresentados os principais conceitos de autores por meio da fundamentação teórica demonstrando os tipos de empresas e sua formalização no Brasil, o controle interno na gestão empresarial, indicadores de desempenho e o setor de corrimãos de inox, visando embasar a análise do caso de uma empresa de pequeno porte do setor de corrimãos de inox.

2.1 Tipos de empresas e formalização no Brasil

Segundo Leone e Leone (2012), as empresas brasileiras podem ser classificadas segundo diferentes características, incluindo a natureza da propriedade (pública ou privada), a origem do capital (aberto ou fechado), o tempo de atividade (nova ou antiga), a estrutura de controle (familiar, familiar profissionalizado ou profissional), o modelo de governança (gestão transparente ou não), a atuação no mercado (exportadora ou importadora), a abrangência geográfica (local, regional, nacional ou multinacional), o setor de atividade, o compromisso com responsabilidades socioambientais e o porte (pequena, média ou grande).

Para além dessas classificações, a estrutura legal de uma empresa é definida pela sua natureza jurídica, a qual impacta diretamente no seu funcionamento e em aspectos essenciais como o objetivo do negócio, a responsabilidade dos sócios, o regime tributário e a flexibilidade operacional. A natureza jurídica escolhida também influencia a forma como os impostos são pagos, o nível de burocracia, a responsabilidade pessoal dos sócios e a capacidade de captar investimentos. Em suma, a legislação define as estruturas básicas nas quais todas as empresas se enquadram, estabelecendo como serão organizadas, como operam e como lidam com suas obrigações fiscais e responsabilidades (Meira, 2024).

A classificação do porte das empresas é um desafio constante para pesquisadores, gestores e formuladores de políticas públicas. A ampla variedade de empresas, que vão desde microempreendimentos até grandes corporações, torna difícil estabelecer critérios únicos e universalmente aceitos para definir o tamanho de uma organização (Leone; Leone, 2012).

Conforme apontado por Terence (2002), a divergência de critérios é resultado da complexidade do fenômeno empresarial e da relevância de diferentes indicadores em cada setor. Hasenclever (2003) reforça essa ideia, argumentando que a multiplicidade de critérios dificulta a comparação entre estudos e a elaboração de políticas públicas mais precisas e eficazes.

No Brasil, os critérios mais comuns para classificar o porte das empresas são o faturamento bruto anual e o número de funcionários, conforme demonstrado no Quadro 1.

Quadro 1 - Classificação das empresas por tamanho no Brasil

Natureza jurídica	n° de funcionários	Faturamento anual
Microempresa (ME)	Comércio e serviços: até 9 funcionários	Até R$360.000,00
	Indústria: até 19 funcionários.	
Empresa de Pequeno Porte (EPP)	Comércio e serviços: de 10 a 49 funcionários	Entre R$360.000,01 e R$4.800.000,00
	Indústria: de 20 a 99 funcionários.	
Média empresa	Comércio e Serviços: de 50 a 99 funcionários	Entre R$4.800.000,01 e R$300.000.000,00
	Indústria: de 100 a 499 funcionários	
Grande empresa	Comércio e Serviços: 100 ou mais funcionários	Acima de R$300.000.000,00.
	Indústria: 500 ou mais funcionários	

Fonte: Adaptado de Sebrae (2023a).

Além dos critérios de número de funcionários e faturamento anual, amplamente utilizados para classificar o porte das empresas, outros indicadores como capital social, valor do ativo e participação de mercado também podem ser considerados, dependendo da perspectiva do pesquisador ou da instituição (Leone; Leone, 2012). Essa diversidade de critérios reflete a complexidade do universo empresarial e a necessidade de adaptar a classificação às especificidades de cada setor (Costa; Leandro, 2023).

2.1.1 Microempresa (ME)

A Lei Complementar nº 123/2006 define as Microempresas (MEs) como organizações com faturamento anual limitado e um número restrito de funcionários. Essa classificação confere diversos benefícios às empresas, tais como, menos burocracia e acesso facilitado a diversos serviços (Brasil, 2006).

Segundo dados apresentados pelo Sebrae (2023), as MEs podem ser constituídas como empresa individual (EIRELI ou Empresário Individual) ou como sociedade (Sociedade Simples ou LTDA). A escolha da modalidade dependerá das características do negócio e dos objetivos do empreendedor .

2.1.2 Empresa de Pequeno Porte (EPP)

As Empresas de Pequeno Porte (EPP) são instituições que se enquadram em um perfil específico, definido por critérios de faturamento e número de funcionários. Para ser classificada como EPP, uma empresa deve apresentar um faturamento anual entre R$360 mil e R$4,8 milhões. Além disso, o número de colaboradores deve estar entre 10 e 49 para empresas de comércio e serviços, e entre 20 e 99 para as indústrias e construções. É importante destacar que as empresas com atividades de exportação podem ter um adicional de R$4,8 milhões no limite de faturamento (Sebrae, 2021).

A Lei Complementar nº 139/2011, conhecida como Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas, estabelece as regras para a formalização e o funcionamento das EPPs. Essa lei define os requisitos para enquadramento como EPP e os benefícios a que as empresas têm direito, como a opção pelo Simples Nacional (Brasil, 2011).

2.1.3 Empresa de Médio e Grande Porte

Empresas de médio e grande porte são aquelas que, em geral, ultrapassam os limites de faturamento e número de funcionários estabelecidos para o enquadramento no Simples Nacional. O faturamento anual dessas empresas costuma ser superior a R$4.800.000,00, mas esse valor pode variar dependendo da legislação vigente. Devido à sua maior complexidade operacional e financeira, essas empresas normalmente optam por regimes tributários como o Lucro Presumido ou o Lucro Real. No entanto, a classificação de uma empresa como de médio ou grande porte pode envolver outros critérios além do faturamento, como o número de funcionários e o porte econômico (Sebrae, 2023b).

Para uma melhor compreensão das diferenças entre os regimes tributários do Lucro Presumido e do Lucro Real, o Quadro 2 a seguir apresenta um comparativo detalhado de suas principais características.

Quadro 2 - Análise comparativa dos regimes tributários do Lucro Presumido e do Lucro Real

Características	Lucro Presumido	Lucro Real
Benefícios	Simplicidade, menor número de obrigações acessórias	Maior flexibilidade para deduções, planejamento tributário mais preciso
Desafios	Menor flexibilidade para deduções, pode gerar um pagamento de imposto maior do que o devido	Maior complexidade, maior número de obrigações acessórias

Fonte: Adaptado de Gularte (2024).

A escolha entre o Lucro Presumido e o Lucro Real depende das características específicas de cada empresa, como porte, atividade, volume de operações e objetivos estratégicos. O planejamento tributário é essencial para garantir a otimização da carga tributária e a conformidade com a legislação. As empresas de médio e grande porte devem acompanhar de perto as discussões sobre o regime tributário e se preparar de acordo com os benefícios e desafios de cada regime (Sebrae, 2020).

2.2 Controle interno

O controle interno representa um conjunto de políticas, procedimentos e práticas adotadas por uma organização para proteger seus ativos, garantir a confiabilidade das informações contábeis, promover a eficiência operacional e

estimular a conformidade com as leis e regulamentos. Em síntese, é um sistema de gestão de riscos que busca garantir a continuidade das operações e o alcance dos objetivos organizacionais (Brasil, 2018).

Com o crescimento das pequenas empresas, a necessidade de um sistema de controle interno eficiente se torna cada vez mais evidente (Lorenzoni; Vieira, 2013). Segundo Melo e Santos (2017), a implementação de um controle interno é essencial para proteger os ativos da empresa, garantir a integridade das informações e otimizar os processos operacionais. Para implementar um controle interno eficaz em uma empresa, é necessário elaborar um planejamento personalizado, considerando as características e desafios específicos do negócio.

As etapas e procedimentos devem ser definidos de forma clara e objetiva, visando garantir a precisão e a confiabilidade das informações (Lorenzoni; Vieira 2013). Assim sendo, a implementação de um sistema de controle interno auxilia na otimização dos processos, aumenta a confiabilidade das informações contábeis e fortalece a tomada de decisões. Ao adaptar os controles à realidade de cada negócio, as empresas garantem maior eficiência, segurança e sustentabilidade (Montes, 2019).

2.3 Indicadores de desempenho

Os indicadores de desempenho são ferramentas que medem o desempenho da empresa em diferentes áreas, como vendas, finanças, produção e marketing. Eles fornecem informações importantes sobre os resultados alcançados em determinados períodos, ajudando os gestores a entenderem o que está acontecendo e a tomar decisões mais eficazes (Callado, L; Callado, A; Almeida, 2008).

No contexto da gestão empresarial, a tomada de decisão exige a análise criteriosa de diferentes alternativas, considerando os fatores relevantes a cada situação. A escolha da melhor opção depende, fundamentalmente, da capacidade de avaliar cada alternativa com base em informações precisas e úteis. Nesse sentido, a estruturação de indicadores de desempenho mostra-se como importante ferramenta que subsidia a tomada de decisão de forma rápida e eficaz. Os indicadores fornecem informações quantificáveis sobre o desempenho da empresa, permitindo que os gestores avaliem as diferentes alternativas com maior clareza e objetividade, otimizando o processo decisório e contribuindo para a assertividade das escolhas estratégicas (Nunes, 2008).

De acordo com Callado, L., Callado, A. e Almeida (2008), a mensuração de desempenho é o processo que avalia a eficiência e eficácia das atividades de um negócio, através de métricas e indicadores financeiros e não financeiros para quantificar os resultados. Contudo, os autores apontam que a medição não garante a melhoria do desempenho, mas gera benefícios como a comunicação clara de prioridades, a associação de resultados a recompensas e a evidenciação do progresso.

Lima e Ponte (2006) complementam essa visão, definindo a mensuração como um processo que abrange a decisão do que medir, a coleta, o acompanhamento e a análise de dados, visando, em última instância, a melhoria do desempenho empresarial. Esse processo permite à equipe gerencial compreender os fatores que levam aos resultados obtidos, estimulando a reflexão sobre as oportunidades de aprimoramento.

Para Galdámez, Carpinetti e Gerolamo (2009), as medidas de desempenho devem estar alinhadas à estratégia da empresa, ser de fácil compreensão, oferecer *feedback* rápido e preciso, refletir o processo de negócio como um todo (incluindo fornecedores e clientes) e apresentar relevância, clareza, foco na melhoria, propósito explícito e utilização de dados coletados automaticamente durante os processos.

Conforme aponta Shiamabukuro (2018), a tomada de decisão empresarial passou por uma importante evolução. Se antes as empresas se baseavam apenas em indicadores financeiros provenientes da contabilidade, hoje o processo decisório se tornou mais complexo e abrangente. A crescente competitividade do mercado exige que os gestores considerem uma gama mais ampla de variáveis, incluindo indicadores não financeiros como satisfação e fidelização de clientes, qualidade dos produtos, participação no mercado, capacidade de inovação e desenvolvimento de habilidades estratégicas. Essa mudança demonstra a importância de integrar diferentes perspectivas para a tomada de decisão, buscando uma visão holística do desempenho empresarial e considerando fatores que vão além dos resultados financeiros.

2.4 Setor de corrimãos de inox

Segundo a Associação Brasileira do Aço Inoxidável - ABINOX (2024), o setor siderúrgico brasileiro está em expansão, com investimentos de R$100 bilhões até 2028. Impulsionado por incentivos governamentais, este aporte visa ampliar a estrutura produtiva e terá um impacto direto no mercado de aço inoxidável.

Desse modo, o aço inoxidável tem experimentado um crescimento notável em sua utilização nas últimas décadas, tornando-se um material cada vez mais presente na arquitetura contemporânea. As razões para essa ascensão são diversas, combinando fatores estéticos e funcionais que o tornam uma solução versátil e atraente para projetos arquitetônicos (Ferraz, 2003).

O mercado de corrimãos de inox, embora específico, apresenta um cenário competitivo e dinâmico, exigindo que as empresas do setor busquem constantemente a otimização de seus processos e melhores resultados. Nesse contexto, a utilização de indicadores de desempenho surge como uma importante ferramenta para o sucesso empresarial, permitindo monitorar, analisar e aprimorar o desempenho em diferentes áreas, como produção, vendas, finanças e gestão de clientes (Santos; Araujo, 2014).

Diante do exposto, Cavalcanti, Ferreira e Araujo (2013), ressaltam que a escolha dos indicadores deve levar em consideração as particularidades do setor de corrimãos de inox, que se destaca pela forte concorrência, pela necessidade de personalização dos projetos, pela rigorosa observância de normas técnicas de segurança e pela influência direta do mercado da construção civil. Além disso, de acordo com os autores, a sazonalidade da demanda, influenciada por fatores climáticos e períodos de férias, também deve ser considerada na análise dos indicadores.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia empregada neste estudo apresenta abordagem qualitativa e está orientada pela explicitação dos fundamentos teóricos de Yin (2015), sustentando a eleição do estudo de caso como método de pesquisa. Além disso, como instrumento de coleta de dados realizou-se de entrevistas semiestruturadas e análise de conteúdo para a interpretação do material coletado.

Segundo Yin (2015, p.16) a essência de um estudo de caso, a tendência central entre todos os tipos de estudo de caso, é que ele tenta iluminar uma decisão ou um conjunto de decisões: por que elas são tomadas, como elas são implementadas e com que resultado.

Como instrumentos de coleta de dados, a pesquisa foi embasada em entrevistas semiestruturadas com perguntas abertas, com análise de conteúdo, investigando-se, desta forma, como os indicadores de desempenho são analisados em uma pequena empresa localizada na região de Sapucaia do Sul.

O uso da coleta dados por meio de entrevistas semiestruturadas com perguntas abertas e sem respostas pré-definidas tornou-se necessário para esse estudo, pois de acordo com Fraser e Gondim (2004) está técnica se revela como um instrumento privilegiado de acesso às experiências dos entrevistados, uma vez que, as perguntas deixam o respondente livre para explicar sua percepção e vivência pessoal, com as próprias palavras.

Gil (2002) destaca que a entrevista semiestruturada, também permite que o entrevistador retome a questão original ao perceber desvios, ao passo que o entrevistado tem a liberdade de falar abertamente sobre o assunto elencado.

Para melhor compreensão dos dados coletados a partir das entrevistas semiestruturadas realizou-se análise de dados. A análise de dados, de acordo com Gil (2008), tem o objetivo de organizar e sumariar os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para a investigação. Em seus estudos, Gil (2008) expõe a importância de estabelecer uma interpretação objetiva que leve em consideração e dialogue com outras informações obtidas durante a pesquisa.

A utilização da técnica de análise de dados possibilitará uma interpretação clara do conteúdo coletado, facilitando a formulação das hipóteses com a finalidade de atingir os objetivos específicos propostos no estudo. Além disso, para atingir os objetivos da pesquisa foi aplicado um questionário de perguntas abertas com 4 (quatro) profissionais que atuam na empresa, por meio de entrevista semiestruturada, em novembro de 2024. Com duração média de 60 minutos cada, as entrevistas abordaram diversos aspectos relacionados à utilização de indicadores de desempenho na instituição.

3.1 Unidade e sujeitos do estudo

A empresa selecionada para esta pesquisa, qualificada como estudo de caso qualitativo, é uma pequena empresa localizada na região de Sapucaia do Sul, que por questões de confidencialidade, neste estudo será denominada de Diamantino Inox.

A Diamantino Inox atende ao seu segmento há mais de 5 anos, e é uma empresa especializada na fabricação e instalação de corrimãos de aço inox e guarda-corpos para ambientes internos e externos de casas, lojas e empresas.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Esta seção é dedicada à análise dos dados obtidos através das entrevistas semiestruturadas, buscando a triangulação dos resultados de forma a apresentar as respostas de acordo com o grupo de respondentes e desenvolver a interpretação dos resultados à luz do referencial teórico.

4.1 Instrumento de coleta de dados: entrevista semiestruturada com abordagem presencial

Este estudo tem como objetivo analisar como os indicadores de desempenho são utilizados em uma pequena empresa do setor do aço inox, localizada em Sapucaia do Sul, a partir desta perspectiva, foram entrevistados 04 (quatro) profissionais da empresa, sendo eles: 1 (um) sócio-proprietário, 1 (um) analista administrativo e 2 (dois) funcionários atuantes na produção, sendo respectivamente 1 (um) soldador montador e 1 (um) soldador encarregado. Almejando assegurar a autenticidade das respostas e com intuito de proporcionar a devida conclusão da pesquisa, o presente estudo de caso utilizou-se como instrumento de coleta de dados a entrevista semiestruturada, com questões abertas, a fim de obter as informações relevantes para o estudo.

O levantamento dos dados foi realizado no mês de novembro de 2024. O processo de análise dos dados desenvolveu-se através dos dados coletados nas entrevistas, bem como, examinando-se as bases teóricas apresentadas no referencial teórico, com intuito de propiciar uma apropriada interpretação dos resultados obtidos. As análises e considerações apresentadas são baseadas nos relatos dos participantes, cuja análise dos dados ocorre de modo indutivo.

4.2 Discussão dos resultados

Ao examinar os retornos obtidos, foi realizada uma análise dos resultados com o intuito de atender aos objetivos da presente pesquisa e responder ao problema apresentado.

Para captar dados relevantes durante a entrevista, foi escolhido um questionário semiestruturado composto por oito questões abertas. Esse questionário foi realizado presencialmente no ambiente de trabalho de cada respondente em horário disponibilizado pela empresa para a atividade. Além disso, a entrevista foi gravada em áudio, uma vez que os respondentes da pesquisa concordaram com a utilização desse recurso.

Posteriormente, as gravações das entrevistas foram transcritas e as respostas obtidas dos entrevistados foram registradas em planilhas eletrônicas no *software* ©Excel[2] para análise individual das respostas de cada entrevistado que se dispôs a participar deste estudo, conforme demonstrado na Figura 1. O sigilo e a preservação das identidades dos respondentes foram garantidos classificando as respostas após a transcrição em quatro categorias, conforme o cargo de cada funcionário em: entrevistado sócio-proprietário, analista administrativo e soldador encarregado e soldador montador.

Figura 1 – Planilha eletrônica de respostas dos entrevistados

Nome	Cargo de atuação do en	Escolaridade/Formação	Data da Entrevi	1- Considerando os critéric	2- Você sabe qual a nature	3- Você sabe se a empresa or
Entrevistado 1	Soldador encarregado	Ensino técnico em solda	26/11/2024	Acredito que a empresa sej	Não tenho esse conhecime	Pelo o que eu sei, não tem um
Entrevistado 2	Soldador Montador	Ensino médio completo e	25/11/2024	Pequena, poucos funcionár	Não sei.	Não tem, pelo menos na produ
Entrevistado 3	Analista administrativo	Superior em andamento.	22/11/2024	Micro empresa. Até 360 mi	As empresas são enquadra	A empresa não possui um sist
Entrevistado 4	Sócio-proprietário	Ensino médio, e certifica	26/11/2024	Hoje a gente classifica num	Hoje a gente se enquadra	Na questão de formalização,

4- Você sabe se a empresa o	5-Na sua opinião, os indicadore	6- Você sabe se a empresa onde	7- Como a empresa que você at	8- Você gostaria de acrescentar
Não tenho esse conhecimento	Não tenho conhecimento.	Acredito que não tenha, mas as v	Vejo que a disputa é bem acirra	Acho que seria muito interessan
Não sei, não temos acesso.	Não tenho essa informação.	Como faço parte do setor de prod	Vejo que o dono tenta sempre s	Sim, gostaria de sugerir que pelo
A empresa não tem um planej	A empresa não tem indicadores Exemplos de decisões que fora	Controlamos o faturamento com	O setor de corrimãos é bem con A sazonalidade é bem maluca,	Gostaria de acrescentar que é de
Planejamento financeiro é um	Sim, nas questões de indicador	Não específicos, mas a gente tem	Hoje a gente vê a concorrência	Eu gostaria de, hoje, uma indica

Fonte: Elaborado pela autora.

A coleta das informações teve o propósito de oferecer dados importantes para a pesquisa. Ao longo desta seção, serão apresentadas as perguntas, o compilado das respostas, seguido das análises detalhadas de cada tópico, bem como, a sua

[2] Planilha eletrônica de dados coletados

interface com os conceitos teóricos. A pesquisa ocorreu através dos seguintes questionamentos:

Questão 1 - Considerando os critérios de faturamento anual e número de funcionários, como você classificaria o porte da empresa onde você atua? Com base em que informações você a classifica neste porte?

Para este questionamento, 03 (três) dos entrevistados classificaram a empresa como de pequeno porte, utilizando como justificativa para a classificação a quantidade de funcionários. 1 (um) dos entrevistados classificou a empresa como microempresa de acordo com o faturamento anual de até 360 mil reais.

Ao comparar as respostas obtidas na questão 1 com as bases teóricas apresentadas, pode-se observar que há uma conformidade entre as respostas dos profissionais com a visão dos autores mencionados no referencial teórico.

De acordo com a pesquisa apresentada pelo Sebrae (2021), as empresas de pequeno porte são aquelas que se enquadram em um perfil específico, definido por critérios de faturamento e número de funcionários. Para ser classificada como EPP, uma empresa deve apresentar um faturamento anual entre R$360 mil e R$4,8 milhões. Além disso, o número de colaboradores deve estar entre 10 e 49 para empresas de comércio e serviços, e entre 20 e 99 para as de indústria e construção.

Questão 2 - Você sabe qual a natureza jurídica da empresa onde você atua? Essa escolha levou em consideração quais fatores, você tem esse conhecimento?

Para esta questão, os 02 (dois) entrevistados do setor de produção (soldador montador e soldador encarregado) informaram não ter conhecimento sobre a natureza jurídica da empresa. Os 2 (dois) entrevistados do setor administrativo (sócio-proprietário e analista administrativo), informaram ter conhecimento sobre a natureza jurídica, classificando a empresa como enquadrada no Simples Nacional com Lucro Presumido devido ao seu faturamento e número de funcionários.

As respostas dos entrevistados corroboram com o referencial teórico apresentado. A Lei Complementar nº 139/2011, de fato, estabelece as regras para o enquadramento das empresas no Simples Nacional, considerando critérios como faturamento e número de funcionários. A escolha entre o Lucro Presumido e o Lucro Real é influenciada por diversos fatores, incluindo o porte da empresa e a natureza de suas atividades.

Percebe-se aqui que existe uma diferença significativa no nível de conhecimento sobre a natureza jurídica da empresa entre os funcionários dos setores de produção e administrativo. O desconhecimento dos funcionários do setor de produção sobre a natureza jurídica da empresa é comum em empresas de pequeno porte. Isso pode ser explicado pela divisão de tarefas e pela especialização das funções. Constatou-se que nesta pesquisa os funcionários vinculados à produção estão mais focados nas atividades operacionais, não possuem contato direto com as questões legais e administrativas da empresa.

Questão 3 - Você sabe se a empresa onde você atua, possui um sistema de controle interno formalizado? Se sim, quais as principais características e como ele se integra à gestão do negócio?

Em total concordância, os 4 (quatro) entrevistados indicaram que a empresa em estudo não possui um sistema de controle interno formalizado. As respostas apontaram para um sistema de controle informal, baseado em planilhas e processos manuais, especialmente no setor de produção que recebe as informações impressas em papel físico.

A ausência de um sistema de controle interno formalizado na empresa analisada contradiz o que a literatura aponta como essencial para uma gestão eficiente e eficaz.

Segundo Montes (2019) e Lorenzoni e Vieira (2013) a implementação de um sistema de controle interno é fundamental para garantir a sustentabilidade e o sucesso de qualquer empresa, independentemente do seu porte. Ao seguir as recomendações apresentadas pelos autores ao adaptar os controles à realidade do seu próprio negócio, as empresas garantem maior eficiência, segurança e sustentabilidade.

Questão 4 - Você sabe se a empresa onde você atua, realiza planejamento financeiro? Se sim, quais as ferramentas ou métodos são utilizados?

A análise das respostas dos entrevistados com relação à questão 4 revela uma lacuna significativa no que diz respeito ao planejamento financeiro formalizado na empresa. Dos respondentes, os 2 (dois) dos entrevistados do setor de produção (soldador montador e soldador encarregado) informaram não ter conhecimento sobre a existência de um planejamento estruturado. Com visão diferente dos

processos, os 2 (dois) entrevistados do setor administrativo (sócio-proprietário e analista administrativo) indicaram que as decisões financeiras são tomadas baseadas no fluxo de caixa e em planilhas de contas a pagar e receber.

A análise da questão 4, combinada com o referencial teórico apresentado, evidencia a necessidade da empresa implementar um sistema de planejamento financeiro e controle interno. Pois, de acordo com Montes (2019), bem como Melo e Santos (2017), ao adotar essas práticas, a empresa estará mais preparada para enfrentar os desafios do mercado e garantir sua sustentabilidade a longo prazo.

Questão 5 - Você sabe se a empresa onde você atua, utiliza indicadores de desempenho para monitorar seus resultados? Se sim, quais?

Ao apresentar esta questão aos 2 (dois) entrevistados do setor de produção (soldador montador e soldador encarregado) informaram não ter informações e nem conhecimento sobre indicadores de desenvolvimento. O mencionado como Analista Administrativo mencionou o uso de planilhas para acompanhar a lucratividade bruta e líquida da produção. Já o entrevistado Sócio-proprietário citou indicadores relacionados à redução de custos e melhoria do atendimento ao cliente, demonstrando um foco em áreas específicas.

De acordo com Callado, L., Callado, A. e Almeida (2008), a implementação de um sistema de indicadores de desempenho é fundamental para garantir a sustentabilidade e o crescimento da empresa. Ao acompanhar esses indicadores, a empresa pode identificar oportunidades de melhoria, tomar decisões mais estratégicas e aumentar sua competitividade.

Questão 6 - Na sua opinião, os indicadores de desempenho auxiliam na tomada de decisão da empresa? Poderia citar exemplos de decisões estratégicas que foram baseadas em indicadores que você tem exemplos na empresa que você atua?

Os 2 (dois) entrevistados do setor de produção (soldador montador e soldador encarregado) informaram que devido atuarem somente no setor de produção não possuem conhecimento para responder esta questão 6. O entrevistado Analista Administrativo mencionou que faz uso de planilhas para acompanhar indicadores financeiros como faturamento, lucro bruto e líquido, mas não há menção a outros tipos de indicadores, como os de produção ou qualidade. O entrevistado

Sócio-proprietário confirma a existência de um controle através de planilhas, porém de forma genérica, sem detalhar os indicadores utilizados.

A partir das respostas, pode-se compreender que a empresa possui algum tipo de acompanhamento de desempenho, mas de forma fragmentada e sem um sistema integrado.

Nunes (2008) apresenta uma visão clara e precisa sobre o papel dos indicadores de desempenho na gestão empresarial. Ao quantificar o desempenho, os indicadores fornecem informações essenciais para a tomada de decisões mais assertivas e eficazes, contribuindo para o sucesso a longo prazo da organização.

Questão 7 - Como a empresa que você atua, lida com os desafios específicos do setor de corrimãos de inox? Como você percebe a concorrência, a personalização de projetos e a sazonalidade da demanda?

Para este questionamento, os 2 (dois) entrevistados do setor de produção (soldador montador e soldador encarregado) enfatizaram a competição acirrada, a personalização dos projetos e a ligação com a construção civil. Demonstrando preocupação com a sazonalidade e com a necessidade de se diferenciar pela qualidade.

O entrevistado Analista Administrativo apontou a complexidade do setor e a importância da diferenciação. Mencionando a dificuldade em lidar com a sazonalidade e a busca por um faturamento mais estável.

O entrevistado Sócio-proprietário complementou a resposta destacando a competição por preços e a importância da qualidade e do prazo de entrega. Identificando o imediatismo dos clientes como um desafio preocupante e a dificuldade em justificar preços mais altos para materiais de alta qualidade.

A triangulação entre as entrevistas realizadas e o referencial teórico sobre o setor de corrimãos de inox ressalta os desafios e as oportunidades presentes nesse mercado. De acordo com Santos e Araujo (2014) e Cavalcanti, Ferreira e Araujo (2013), o setor de corrimãos de inox é um mercado dinâmico e competitivo, que exige das empresas uma gestão eficiente e focada em resultados. Os indicadores de desempenho são ferramentas importantes para acompanhar o desempenho da empresa, identificar oportunidades de melhoria e tomar decisões estratégicas. Ao utilizar indicadores de forma adequada, as empresas podem se destacar no mercado, aumentar sua competitividade e garantir a satisfação dos clientes.

Questão 8 - Você gostaria de acrescentar mais alguma informação relevante sobre a utilização de indicadores de desempenho na empresa onde você atua?

Ambos os funcionários do setor de produção demonstraram o desejo da implementação de indicadores que os auxiliassem na jornada do dia a dia. Já os 2 (dois) respondentes do setor de gestão afirmaram que a implementação de indicadores de desempenho será um processo contínuo que exigirá o envolvimento de todos os colaboradores da empresa.

Conforme Lorenzoni e Vieira (2013), a implementação de um sistema de indicadores é desafiador, mas os benefícios são inúmeros. Ao abordar os desafios e aproveitar as oportunidades oferecidas pela tecnologia, as empresas do setor de corrimãos de inox podem alcançar resultados superiores aos atuais, aumentar sua competitividade e garantir a sustentabilidade do negócio a longo prazo.

Para complementar a análise qualitativa dos dados coletados, foi utilizada a técnica de nuvem de palavras, gerada com o *software* ©Pro Word Cloud, como demonstrado na Figura 2.

Figura 2 – Nuvem de palavras geradas a partir das respostas dos entrevistados

Fonte: Elaborado pela autora.

Essa ferramenta visual permitiu identificar rapidamente os termos mais recorrentes do conjunto de respostas, oferecendo uma visão panorâmica dos conteúdos mais relevantes abordados pelos entrevistados.

A análise da nuvem de palavras (Figura 2) evidencia a alta recorrência dos termos “indicadores” e “conhecimento” indicando que o conhecimento dos participantes sobre a utilização de indicadores de desempenho na empresa é bastante variável, dependendo do seu papel dentro da organização. Enquanto os funcionários do setor administrativo demonstram um certo conhecimento e utilização de indicadores financeiros, os funcionários do setor de produção demonstraram pouco conhecimento sobre indicadores de desempenho e sua importância para a gestão empresarial, contudo manifestaram interesse em ter acesso a indicadores que os auxiliassem em suas atividades diárias.

A presença do termo "concorrência" sugere que a empresa estudada está atenta à alta competitividade do setor de corrimãos de aço inox no mercado. A recorrência do termo "pequena empresa" indica que o estudo focou nos desafios e oportunidades específicas desse segmento empresarial. A menção a "prazos" aponta a necessidade de cumprir prazos apertados para atender às demandas dos clientes. O termo “sazonalidade” revela a influência da sazonalidade do setor no volume de pedidos da empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo principal compreender como os indicadores de desempenho são utilizados em uma pequena empresa do setor de corrimãos de inox, localizada na região de Sapucaia do Sul. A pesquisa buscou responder à seguinte questão: Como são analisados os indicadores de desempenho em uma pequena empresa da região de Sapucaia do Sul?

Para responder a problemática, foram realizadas entrevistas com questões abertas semiestruturadas, contando com a participação de 04 (quatro) respondentes com cargos distintos na empresa fonte do estudo, permitindo um olhar sistêmico da realidade da organização. O referencial teórico, por sua vez, forneceu subsídios para a elaboração das questões, análise dos dados coletados, abordando temas como os tipos de empresas e sua formalização no Brasil, controle interno, indicadores de desempenho e o setor de corrimãos de inox.

Os resultados da pesquisa evidenciaram que a empresa estudada ainda apresenta lacunas referente a utilização de indicadores de desempenho. Embora os profissionais demonstrem um certo conhecimento sobre o tema, a prática mostra

que a empresa não possui um sistema formal de indicadores, o que dificulta a tomada de decisões estratégicas baseadas em dados.

A ausência de um sistema de gestão por indicadores de desempenho como indicadores financeiros, de produtividade e de qualidade, pode comprometer a eficiência e a competitividade da empresa. Sugere-se, portanto, a implementação de um sistema de controle interno, bem como, o aprimoramento do planejamento financeiro e a capacitação dos funcionários. Implementar essas medidas possibilitará que a empresa acompanhe seu desempenho em diferentes setores e tome decisões mais estratégicas, reduzindo custos, aumentando a eficiência e garantindo a sustentabilidade do negócio a médio e longo prazo.

É importante ressaltar que este estudo possui algumas limitações. A pesquisa foi realizada em uma única empresa, o que restringe a generalização dos resultados para outras empresas do setor. Além disso, a coleta de dados foi realizada em um único momento, o que pode não capturar as mudanças ocorridas ao longo do tempo.

Por fim, este estudo contribui para o conhecimento sobre a utilização de indicadores de desempenho em pequenas empresas, evidenciando a necessidade de um sistema formal de indicadores para melhorar a gestão e a competitividade das organizações. Sugere-se que os resultados obtidos sirvam como base para futuras pesquisas, bem como, em outros cenários e empresas com um número maior de colaboradores, abrangendo diferentes setores e portes, para identificar novos padrões e tendências.

REFERÊNCIAS

ABINOX. **Setor Siderúrgico Brasileiro Anuncia Investimento Bilionário:** Demanda pelo Aço Promete Aumentar e Fomentar a Indústria e o Mercado de Mineração no Brasil. Disponível em: https://abinox.org.br/setor-siderurgico-brasileiro-anuncia-investimento-bilionario-demanda-pelo-aco-promete-aumentar-e-fomentar-a-industria-e-o-mercado-de-mineracao-no-brasil/. Acesso em: 02 dez. 2024.

BRASIL. **Controles Internos, Gestão de Riscos e Governança no Âmbito do Poder Executivo Federal (GIRC)**. Ministério da Educação. Assessoria Especial de Controle Interno, 2018. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/docman/abril-2018-pdf/85111-controle-interno-girc/file. Acesso em: 02 dez. 2024.

BRASIL. **Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006**. Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. Diário Oficial da União.

Brasília, Presidência da República, [2006]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp123.htm. Acesso em: 02 dez. 2024.

BRASIL. **Lei Complementar nº 139, de 10 de novembro de 2011**. Altera dispositivos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília, Presidência da República, [2011]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp139.htm. Acesso em: 02 dez. 2024.

CALLADO, L. C.; CALLADO, A. C.; ALMEIDA, M. A. A utilização de indicadores de desempenho não-financeiros em organizações agroindustriais: um estudo exploratório. **Organizações Rurais & Agroindustriais, Lavras**, v. 10, p. 35–48. n. 1, 2008. Disponível em: https://www.revista.dae.ufla.br/index.php/ora/article/view/90/88. Acesso em: 02 dez. 2024.

CAVALCANTI, M. A. N; FERREIRA, H. M. C; ARAUJO, A. O. Análise do posicionamento estratégico para implementação da gestão estratégica de custos: um estudo de caso em uma empresa do setor de beneficiamento de aço inoxidável. **REVISTA AMBIENTE CONTÁBIL-Universidade Federal do Rio Grande do Norte-ISSN 2176-9036**, v. 5, n. 1, p. 75-92, 2013.

COSTA, A. P. N; LEANDRO, L. A. L. O atual cenário das micro e pequenas empresas no Brasil. **Tópicos em Administração Volume 35**, p. 7, 2020. 10.36229/978-65-86127-80-5. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/346745117_O_atual_cenario_das_micro_e_pequenas_empresas_no_Brasil. Acesso em: 02 dez. 2024.

FERRAZ, Henrique. O aço na construção civil. **Revista eletrônica de ciências. São Paulo**, n. 22, 2003.

FRASER, M. T. D.; GONDIM, S. M. G. Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, v. 14, p. 139-152, 2004.

GALDÁMEZ, E. V. C; CARPINETTI, L. C. R; GEROLAMO, M. C. Proposta de um sistema de avaliação do desempenho para arranjos produtivos locais. **Gestão & Produção**, v. 16, p. 133-151, 2009. Disponível em: https://www.scielo.br/j/gp/a/Rx4FHCKzf7LscqtMbgrG7YN/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 02 dez. 2024.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6 ed. São Paulo, 2008.

GULARTE, C. **Diferenças entre Simples Nacional, Lucro presumido e Lucro real**, 2024. Disponível em: https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/simples-nacional-lucro-presumido-e-lucro-real/. Acesso em: 02 dez. 2024.

GUSBERTI, T. D. H; PAULA, I. C.; ECHEVESTE. Alinhamento dos indicadores de desempenho com planejamento estratégico em empresas de baixa a moderada

maturidade: um estudo de caso em empresa farmacêutica. **SEMANA DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO SUL-AMERICANA**, 6, nov. 2016, Florianópolis. Anais eletrônicos. Florianópolis: UFSC, 2016. Disponível em: http://www.producao.ufrgs.br/arquivos/publicacoes/180_028_Seprosul.pdf. Acesso em: 02 dez. 2024.

HASENCLEVER, L. **Políticas de Apoio às Pequenas e Médias Empresas na América Latina**: Proposta Metodológica. Brasília, DF: CEPAL. Escritório no Brasil/IPEA, 2003.

LEONE, R. J. G; LEONE, N. M. C. P. G. Pequenas e médias empresas: contribuições para a discussão sobre por que e como medir o seu tamanho. **RAUnP-Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar**, Ano IV, n. 1, 2012.

LIMA, A. C. C; PONTE, V. M. R. Um estudo sobre os fatores-chave na implantação de modelos de medição do desempenho organizacional. **Base Revista de Administração e Contabilidade da UNISINOS**, v. 3, n. 3, p. 285-296, 2006.

LIMA, D. **As pequenas empresas e o paradoxo do PIB brasileiro**, 2024, Disponível em: https://agenciasebrae.com.br/economia-e-politica/as-pequenas-empresas-e-o-paradoxo-do-pib-brasileiro/. Acesso em: 02 dez. 2024.

MEIRA, N. **Estrutura legal da empresa:** como definir?, 2024. Disponível em: https://www.contabilizei.com.br/contabilizei-responde/estrutura-legal-da-empresa/. Acesso em: 02 dez. 2024.

MELO, M. M; SANTOS, I. R. **Auditoria Contábil**. 2 ed. Rio de Janeiro. Editora: Freiras Bastos, 2017.

MONTES, M. V. O. **O Controle Interno para Microempreendedor Individual:** Aplicações na Gestão dos Negócios, 2019. 22p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe. Coordenação de Ciências Contábeis.

NUNES, A. V. S. **Indicadores de desempenho para as micro e pequenas empresas: uma pesquisa com as MPEs associadas a MICROEMPA de Caxias do Sul/RS**. Tese de Mestrado. Pós-Graduação em Administração, Universidade de Caxias do Sul, 2008.

SANTOS, W. C; ARAUJO, A. P. V. **Análise da competitividade brasileira no mercado do aço inoxidável**. 14° Congresso Nacional de Iniciação Científica**.** Faculdade de Tecnologia Zona Leste, p. 11, 2014. Disponível em: https://conic-semesp.org.br/anais/files/2014/trabalho-1000017977.pdf. Acesso em: 02 dez. 2024.

SEBRAE. **EPP: entenda o que é uma empresa de pequeno porte**, 2021**.** Disponível em: https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ac/artigos/epp-entenda-o-que-e-uma-em

presa-de-pequeno-porte,305fd6ab067d9710VgnVCM100000d701210aRCRD. Acesso em: 02 dez. 2024.

SEBRAE. **Lucro real ou presumido: qual o melhor?**, 2020. Disponível em: https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/artigosFinancas/lucro-real-ou-presumido-qual-o-melhor,fac8a0b77d29e410VgnVCM1000003b74010aRCRD. Acesso em: 02 dez. 2024.

SEBRAE. **Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual:** diferenças e características, 2023b. Disponível em: https://www.sebrae-sc.com.br/blog/epp-microempresa-mei. Acesso em: 02 dez. 2024.

SEBRAE. **Pequenos negócios em números**, 2018. Disponível em: https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/sebraeaz/pequenos-negocios-em-numeros,12e8794363447510VgnVCM1000004c00210aRCRD. Acesso em: 02 dez. 2024.

SEBRAE. **Qual a receita bruta e o número de empregados para MEI, ME e EPP?**, 2023a. Disponível em: https://www.sebrae-sc.com.br/blog/numero-de-empregados-receita-bruta-para-mei-me-epp. Acesso em: 02 dez. 2024.

SHIMABUKURO, K. T. A evolução do pensamento contábil e o novo perfil estratégico deste profissional como gestor empresarial. **Revista Acadêmica Drummond (READ)**, v. 11, p. 187–221, 2018. Disponível em: https://www2.drummond.com.br/media/media/Revista%20Cient%C3%ADfica/read112018.pdf. Acesso em: 02 dez. 2024.

TERENCE, A. C. F. **Planejamento estratégico como ferramenta de competitividade na pequena empresa:** desenvolvimento e avaliação de um roteiro prático para o processo de elaboração do planejamento. Tese de Mestrado. Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, 2002.

TOMOE D. H. G; ISTEFANI, C. P.; MÁRCIA., E. E. Alinhamento dos indicadores de desempenho com planejamento estratégico em empresas de baixa a moderada maturidade: um estudo de caso em empresa farmacêutica. **VI SEPROSUL – Semana de Engenharia de Produção Sul-Americana**, UFSC, Florianópolis-SC, p. 9, 2006.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: Planejamento e métodos**. Bookman editora, 2015.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

Título: Indicadores de Desempenho em uma Pequena Empresa do Setor de Corrimãos de Inox em Sapucaia do Sul.

Objetivo: Compreender como são analisados os indicadores de desempenho em uma pequena empresa da região de Sapucaia do Sul.

Caracterização dos participantes
Nome:
Idade:
Escolaridade/Formação:
Data da entrevista:

Perguntas

1. Considerando os critérios de faturamento anual e número de funcionários, como você classificaria o porte da empresa onde você atua? Com base em que informações você a classifica neste porte?

2. Você sabe qual a natureza jurídica da empresa onde você atua? Essa escolha levou em consideração quais fatores, você tem esse conhecimento?

3. Você sabe se a empresa onde você atua, possui um sistema de controle interno formalizado? Se sim, quais as principais características e como ele se integra à gestão do negócio?

4. Você sabe se a empresa onde você atua, realiza planejamento financeiro? Se sim, quais as ferramentas ou métodos são utilizados?

5. Você sabe se a empresa onde você atua, utiliza indicadores de desempenho para monitorar seus resultados? Se sim, quais?

6. Na sua opinião, os indicadores de desempenho auxiliam na tomada de decisão da empresa? Poderia citar exemplos de decisões estratégicas que foram baseadas em indicadores que você tem exemplos na empresa que você atua?

7. Como a empresa que você atua, lida com os desafios específicos do setor de corrimãos de inox? Como você percebe a concorrência, a personalização de projetos e a sazonalidade da demanda?

8. Você gostaria de acrescentar mais alguma informação relevante sobre a utilização de indicadores de desempenho na empresa onde você atua?