



## INDICADORES DE DESEMPENHO UTILIZADOS PELOS GESTORES DAS EMPRESAS VAREJISTAS DE CALÇADOS E/OU CONFECÇÕES DO MUNICÍPIO DE JOAÇABA, SC

Orientador: CARVALHO, Carlos Eduardo  
Pesquisador: FRANSOZI, Larissa Carolina  
Curso: Ciências Contábeis  
Área de Conhecimento: ACSA

Toda empresa é um conjunto de pessoas unidas pelos mesmos objetivos. Tanto pequenas, médias ou grandes empresas têm os seus objetivos. Uma das funções dos gestores é avaliar se o funcionamento de sua organização a está levando ao alcance destes objetivos. Portanto, é fundamental mensurar o desempenho da organização, e, para isso, os gestores dispõem de indicadores de desempenho. Para possuir êxito no sistema de avaliação do desempenho organizacional, o gestor necessita primeiro entender os indicadores de desempenho que tem à sua disposição, e os conhecendo, precisa priorizar aqueles que estariam mais relacionados aos objetivos empresariais. Assim, o objetivo principal deste trabalho é analisar os indicadores de desempenho utilizados pelos gestores das empresas varejistas de calçados e/ou confecções de Joaçaba, SC, buscando identificar os indicadores relacionados à medida de eficiência, ao crescimento da firma e à rentabilidade do negócio. Além do grau de importância dado pelos gestores a cada indicador identificado, procurou-se mensurar o desempenho percebido pelo gestor em cada um dos indicadores levantados. Quanto ao objetivo, tem um caráter descritivo, procurando apresentar a descrição de variáveis (GIL, 2009). A pesquisa foi realizada por meio de um estudo quantitativo, efetuando a coleta de dados mediante um levantamento com gestores de empresas varejistas dos segmentos de calçados e/ou confecções no município de Joaçaba. Os dados levantaram que os entrevistados consideram os indicadores “aumento das vendas” e “conquistas de novos clientes” os mais importantes e úteis para o processo de avaliação do desempenho organizacional. Já a avaliação da interferência que a mensuração dos indicadores exerce sob o desempenho da empresa, os entrevistados julgaram o indicador “conquista de novos clientes” o mais influente e necessário para que a organização obtenha um bom desempenho; e se destaque no mercado em que está inserida. Realizada análise fatorial com os indicadores, identificou-se que os indicadores “conquista de novos clientes”, “satisfação dos clientes” e “repetição de compras por novos clientes” representam um fator que poderia ser chamado de desempenho de clientes, enquanto os demais indicadores utilizados no estudo poderiam ser chamados de indicadores de desempenho geral. Um eficiente sistema de mensuração proporciona aos gestores uma compreensão autêntica da situação organizacional, facilitando o controle e assim, colaborando, para que a organização alcance os objetivos determinados no planejamento estratégico. As pequenas empresas necessitam mensurar o seu desempenho, pois poderão ter controle gerencial e conquistarão um espaço beneficiado no mercado competitivo em que estão inseridas; garantindo a sua sobrevivência.

Palavras-chave: Desempenho Organizacional. Indicadores de Desempenho. Pequenas Empresas.

cec.unc@hotmail.com

larissa.fransozi@unoesc.edu.br

