

**REDE DE ENSINO DOCTUM
FACULDADE DOCTUM DE JOÃO MONLEVADE**

**ANÁLISE DO IMPACTO DOS INDICADORES DE PERFORMANCE NA
UTILIZAÇÃO DE PROCESSO E NA MELHORIA DA PRODUTIVIDADE: Estudo de
caso na empresa DV Locações**

**Amarildo Oliveira Silva
Edilaine Aparecida dos Santos
Thiago Soares Braga**

Professora orientadora Prof^a. Dra. Ana Paula Cota Moreira

JOÃO MONLEVADE/MG

2024

**ANÁLISE DO IMPACTO DOS INDICADORES DE PERFORMANCE NA
UTILIZAÇÃO DE PROCESSO E NA MELHORIA DA PRODUTIVIDADE: Estudo de
caso na empresa DV Locações**

**ANALYSIS OF THE IMPACT OF PERFORMANCE INDICATORS ON PROCESS
USE AND IMPROVING PRODUCTIVITY: Case study at the company DV
Locações**

Amarildo Oliveira Silva¹

Edilaine Aparecida dos Santos²

Thiago Soares Braga³

Ana Paula Cota Moreira⁴

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo analisar o impacto dos indicadores de performance na utilização dos processos e na melhoria da produtividade da DV Locações. A pesquisa partiu do questionamento sobre como o uso eficiente desses indicadores poderia otimizar os processos e aumentar a produtividade da empresa. A metodologia utilizada envolveu a aplicação de um questionário aos sócios da empresa, que permitiu identificar as etapas mais críticas do processo de locação e os principais desafios enfrentados. Os resultados revelaram que a logística de transporte e a preparação dos equipamentos são os principais pontos de ineficiência, além da falta de recursos e deficiência no planejamento interno. Constatou-se uma correlação positiva entre a qualidade do atendimento e a satisfação dos clientes, destacando a necessidade de investimento em treinamento e melhoria do atendimento. O estudo apresentou limitações, como a coleta restrita de dados e a ausência de um sistema automatizado de monitoramento de indicadores, sugerindo a necessidade de pesquisas futuras que contemplem soluções tecnológicas e uma amostra mais ampla.

Palavras-chave: indicadores de performance; otimização de processos; Produtividade.

¹ Rede Ensino Doctum – Unidade de João Monlevade - aluno.amarildo.oliveira@doctum.edu.br
Graduando em administração

² Rede Ensino Doctum – Unidade de João Monlevade - aluno.edilaine.santos@doctum.edu.br
Graduanda em administração

³ Rede Ensino Doctum – Unidade de João Monlevade - aluno.thiago.braga@doctum.edu.br ⁴ Graduando em administração

⁴ Rede Ensino Doctum – Unidade de João Monlevade – prof.ana.moreira@doctum.edu.br
(Professora Orientadora)

ABSTRACT

This work aimed to analyze the impact of performance indicators on the use of processes and on the improvement of productivity of DV Locações. The research started from the question of how the efficient use of these indicators could optimize processes and increase the company's productivity. The methodology used involved the application of a questionnaire to the company's partners, which allowed the identification of the most critical stages of the leasing process and the main challenges faced. The results revealed that the transport logistics and the preparation of equipment are the main points of inefficiency, in addition to the lack of resources and deficiency in internal planning. A positive correlation was found between the quality of service and customer satisfaction, highlighting the need for investment in training and service improvement. The study had limitations, such as the restricted collection of data and the absence of an automated system for monitoring indicators, suggesting the need for future research that includes technological solutions and a larger sample.

Keywords: performance indicators; process optimization; productivity.

1- Introdução

O uso de indicadores de performance tornou-se fundamental para a gestão eficiente de processos nas organizações, contribuindo diretamente para a melhoria contínua e o aumento da produtividade. Como destacado por Nogueira e Cesar (2023), os indicadores possibilitam uma análise precisa do desempenho operacional, promovendo a identificação de pontos críticos e oportunidades de otimização. Esse tipo de ferramenta auxilia na tomada de decisões estratégicas, proporcionando uma visão clara e objetiva das atividades empresariais e suas respectivas métricas.

De acordo com Pereira, Pacheco e São Pedro (2021), a correta implementação e interpretação dos indicadores de performance impactam significativamente a eficiência dos processos, favorecendo tanto a agilidade operacional quanto a redução de custos. Esses autores ressaltam que a utilização de métricas bem definidas é essencial para garantir que as operações se alinhem aos objetivos organizacionais, o que, por sua vez, resulta em um aumento substancial na produtividade e competitividade.

Silva et al. (2020) apontam que a melhoria da produtividade está intrinsicamente ligada à utilização eficaz dos recursos organizacionais, sendo os indicadores de performance os principais responsáveis por monitorar essa utilização. O acompanhamento sistemático dessas métricas permite ajustes rápidos e precisos em processos que, de outra forma, poderiam comprometer a eficiência da empresa.

Além disso, Domingues, Pedrosa e Bernardino (2020) destacam que o uso de indicadores de performance em processos organizacionais não apenas melhora a produtividade, mas também fortalece a cultura de melhoria contínua dentro da organização. A partir do momento em que os funcionários e gestores são conscientes das metas estabelecidas e das métricas que acompanham essas metas, há uma tendência natural ao engajamento e à busca constante por melhores resultados.

Logo, de acordo com os estudos de Oliveira (2021), nota-se que a integração de indicadores de performance no gerenciamento de processos permite não apenas a melhoria de curto prazo, mas também a criação de um ambiente propício para inovações futuras.

Ao utilizar dados precisos para avaliar o desempenho atual, as organizações podem se preparar melhor para desafios futuros, aumentando sua resiliência e capacidade de adaptação. Desse modo, surgiu o seguinte questionamento: De que

forma a utilização de indicadores de performance pode contribuir para a otimização dos processos e para a melhoria da produtividade na empresa DV Locações?

O objetivo geral do presente trabalho foi analisar o impacto dos indicadores de performance na utilização dos processos e na melhoria da produtividade na empresa DV Locações. Dessa maneira, os objetivos específicos determinados foram: Identificar os principais indicadores de performance utilizados na empresa DV Locações; avaliar a relação entre a utilização dos indicadores de performance e a eficiência dos processos; avaliar o potencial de melhorias nos processos com base nos resultados obtidos através da análise dos indicadores de performance.

Neste estudo, considerou-se como hipótese que a utilização eficiente de indicadores de performance exerceu um papel crucial na otimização dos processos na empresa DV Locações. A adoção de métricas bem estruturadas e devidamente acompanhadas permitiu uma visão mais clara das operações, facilitando a identificação de falhas e oportunidades de melhoria. Dessa forma, a análise contínua dos dados gerados pelos indicadores contribuiu para ajustes precisos, aumentando a eficiência dos processos organizacionais.

Ademais, presumiu-se que a aplicação contínua desses indicadores teve um impacto direto na produtividade da empresa. Ao monitorar e avaliar constantemente o desempenho, a organização foi capaz de responder rapidamente a desvios e otimizar o uso de seus recursos, o que levou a uma melhoria perceptível nos resultados operacionais. A gestão eficaz dos indicadores promoveu, assim, um ambiente de melhoria contínua, no qual a produtividade pôde ser ampliada de forma sustentável ao longo do tempo.

A justificativa para a realização deste estudo se baseia na relevância dos indicadores de performance no contexto empresarial atual, onde a busca por eficiência e produtividade é constante. Sob uma perspectiva pessoal, o estudo permitirá um aprofundamento no conhecimento sobre o uso de métricas como ferramenta estratégica de gestão. Socialmente, o trabalho contribuirá para uma maior compreensão sobre como indicadores de performance podem ser aplicados em empresas de diferentes setores, promovendo uma cultura de eficiência e melhoria contínua. No âmbito acadêmico, a pesquisa oferece uma análise detalhada do impacto desses indicadores na produtividade, ampliando o debate sobre o papel da gestão de processos na performance organizacional.

A justificativa para a realização deste estudo baseou-se na relevância dos indicadores de performance no contexto empresarial, onde a busca por eficiência e produtividade era constante. Sob uma perspectiva pessoal, o estudo permitiu um aprofundamento no conhecimento sobre o uso de métricas como ferramenta estratégica de gestão. Socialmente, o trabalho contribuiu para uma maior compreensão sobre como indicadores de performance podiam ser aplicados em empresas de diferentes setores, promovendo uma cultura de eficiência e melhoria contínua. No âmbito acadêmico, a pesquisa ofereceu uma análise detalhada do impacto desses indicadores na produtividade, ampliando o debate sobre o papel da gestão de processos na performance organizacional.

2- Indicadores de Performance: Conceitos e Importância na Gestão de Processos

Os indicadores de performance desempenham um papel crucial na gestão de processos dentro das organizações, sendo ferramentas essenciais para medir o desempenho e a eficácia das atividades executadas. Esses indicadores permitem que gestores tenham uma visão clara e precisa dos resultados alcançados em diversas áreas, como produção, finanças, qualidade e operações. A implementação correta de indicadores de performance proporciona uma base sólida para a tomada de decisões, permitindo a identificação de falhas e o reconhecimento de oportunidades de melhoria contínua, fatores fundamentais para o sucesso organizacional (Nogueira; Cesar, 2023).

De forma geral, os indicadores de performance podem ser classificados em diferentes categorias, dependendo dos objetivos e processos que se deseja monitorar. Os indicadores financeiros, por exemplo, avaliam a saúde econômica da empresa, enquanto os indicadores operacionais medem a eficiência dos processos internos. A utilização de métricas como o índice de produtividade, a taxa de retorno sobre o investimento (ROI) e a taxa de eficiência global de equipamentos (OEE) são exemplos de como essas ferramentas são aplicadas para assegurar que os objetivos estratégicos estejam sendo atingidos (Pereira; Pacheco; São Pedro, 2021).

Além disso, os indicadores de performance ajudam a garantir que os processos sejam constantemente monitorados e otimizados. Esse acompanhamento contínuo é essencial para identificar ineficiências e problemas que possam comprometer a

competitividade da organização no mercado. A utilização de dados precisos, gerados em tempo real, auxilia na correção de desvios, no aprimoramento de processos e no aumento da produtividade organizacional, permitindo que as empresas se adaptem rapidamente às mudanças do mercado e às exigências de seus clientes (Silva et al., 2020).

Outro ponto relevante é que os indicadores de performance proporcionam uma visão objetiva e mensurável do progresso organizacional. Eles não só permitem monitorar o desempenho em áreas específicas, mas também viabilizam comparações entre diferentes períodos ou setores da organização. Essa análise comparativa é importante para que os gestores possam avaliar o sucesso das iniciativas implementadas e definir novas metas com base nos dados obtidos, promovendo um ciclo de melhoria contínua (Domingues; Pedrosa; Bernardino, 2020).

A escolha dos indicadores adequados para a gestão de processos é um desafio que exige um profundo conhecimento das operações organizacionais e das metas estratégicas. Indicadores mal definidos ou mal implementados podem levar a interpretações equivocadas, impactando negativamente a tomada de decisões. Por isso, é fundamental que a seleção desses indicadores esteja alinhada aos objetivos da empresa, garantindo que eles reflitam de forma precisa o desempenho dos processos e auxiliem no atingimento dos resultados desejados (Oliveira, 2021).

Além disso, o uso de indicadores de performance como ferramenta de gestão contribui para a criação de uma cultura organizacional focada em resultados e melhoria contínua. Quando as metas e os indicadores são comunicados de forma clara para toda a equipe, todos os colaboradores passam a ter uma maior compreensão do impacto de suas atividades nos resultados gerais da empresa. Essa conscientização resulta em maior engajamento, comprometimento e responsabilidade por parte dos funcionários, fatores fundamentais para o sucesso de qualquer organização (Weisser, 2023).

Os indicadores de performance também atuam como uma ferramenta de controle gerencial, permitindo que os gestores acompanhem, em tempo real, o desenvolvimento dos processos e façam ajustes conforme necessário. Essa capacidade de adaptação é essencial em ambientes de negócios dinâmicos, nos quais a rapidez e a precisão nas decisões podem determinar o sucesso ou o fracasso de uma organização. Com o uso eficaz dos indicadores, as empresas podem

antecipar problemas, ajustar seus processos e garantir que estão no caminho certo para alcançar seus objetivos (Sandall; Mourão, 2023).

Para que os indicadores de performance sejam efetivos, é necessário que a organização disponha de sistemas de informação robustos, que permitam a coleta, armazenamento e análise dos dados de maneira eficiente. A tecnologia tem desempenhado um papel fundamental nesse processo, com a automação dos fluxos de trabalho e a integração de sistemas que facilitam o monitoramento e a visualização dos indicadores em tempo real. Isso oferece uma base sólida para a análise de dados e a formulação de estratégias organizacionais mais assertivas (Albarelllo; Mar Bogoni; Beuren, 2020).

O processo de revisão periódica dos indicadores de performance é outro aspecto importante para a gestão eficaz dos processos. A empresa deve estar atenta às mudanças no ambiente de negócios e ajustar seus indicadores conforme necessário, garantindo que eles continuem relevantes e eficazes para a avaliação do desempenho. A flexibilidade na gestão dos indicadores é fundamental para assegurar que as métricas permaneçam alinhadas aos objetivos estratégicos e às novas demandas do mercado (Nogueira; Cesar, 2023).

Dessa forma, vale ressaltar que os indicadores de performance não são uma solução única para todos os problemas organizacionais, mas uma ferramenta poderosa que, quando usada corretamente, pode promover ganhos significativos em termos de eficiência e produtividade. O sucesso de sua aplicação depende da correta definição, implementação e monitoramento, bem como do compromisso de todos os níveis da organização em utilizá-los para promover uma gestão orientada por resultados (Santos; Silveira, 2022).

2.1 Relação entre Indicadores de Performance e Eficiência Operacional

Os indicadores de performance desempenham um papel crucial na gestão de processos dentro das organizações, sendo ferramentas essenciais para medir o desempenho e a eficácia das atividades executadas. Esses indicadores permitem que gestores tenham uma visão clara e precisa dos resultados alcançados em diversas áreas, como produção, finanças, qualidade e operações. A implementação correta de indicadores de performance proporciona uma base sólida para a tomada de decisões, permitindo a identificação de falhas e o reconhecimento de oportunidades de melhoria

contínua, fatores fundamentais para o sucesso organizacional (Nogueira; Cesar, 2023).

De forma geral, os indicadores de performance podem ser classificados em diferentes categorias, dependendo dos objetivos e processos que se deseja monitorar. Os indicadores financeiros, por exemplo, avaliam a saúde econômica da empresa, enquanto os indicadores operacionais medem a eficiência dos processos internos. A utilização de métricas como o índice de produtividade, a taxa de retorno sobre o investimento (ROI) e a taxa de eficiência global de equipamentos (OEE) são exemplos de como essas ferramentas são aplicadas para assegurar que os objetivos estratégicos estejam sendo atingidos (Pereira; Pacheco; São Pedro, 2021).

Além disso, os indicadores de performance ajudam a garantir que os processos sejam constantemente monitorados e otimizados. Esse acompanhamento contínuo é essencial para identificar ineficiências e problemas que possam comprometer a competitividade da organização no mercado. A utilização de dados precisos, gerados em tempo real, auxilia na correção de desvios, no aprimoramento de processos e no aumento da produtividade organizacional, permitindo que as empresas se adaptem rapidamente às mudanças do mercado e às exigências de seus clientes (Silva et al., 2020).

Outro ponto relevante é que os indicadores de performance proporcionam uma visão objetiva e mensurável do progresso organizacional. Eles não só permitem monitorar o desempenho em áreas específicas, mas também viabilizam comparações entre diferentes períodos ou setores da organização. Essa análise comparativa é importante para que os gestores possam avaliar o sucesso das iniciativas implementadas e definir novas metas com base nos dados obtidos, promovendo um ciclo de melhoria contínua (Domingues; Pedrosa; Bernardino, 2020).

A escolha dos indicadores adequados para a gestão de processos é um desafio que exige um profundo conhecimento das operações organizacionais e das metas estratégicas. Indicadores mal definidos ou mal implementados podem levar a interpretações equivocadas, impactando negativamente a tomada de decisões. Por isso, é fundamental que a seleção desses indicadores esteja alinhada aos objetivos da empresa, garantindo que eles reflitam de forma precisa o desempenho dos processos e auxiliem no atingimento dos resultados desejados (Oliveira, 2021).

Além disso, o uso de indicadores de performance como ferramenta de gestão contribui para a criação de uma cultura organizacional focada em resultados e

melhoria contínua. Quando as metas e os indicadores são comunicados de forma clara para toda a equipe, todos os colaboradores passam a ter uma maior compreensão do impacto de suas atividades nos resultados gerais da empresa. Essa conscientização resulta em maior engajamento, comprometimento e responsabilidade por parte dos funcionários, fatores fundamentais para o sucesso de qualquer organização (Weisser, 2023).

Os indicadores de performance também atuam como uma ferramenta de controle gerencial, permitindo que os gestores acompanhem, em tempo real, o desenvolvimento dos processos e façam ajustes conforme necessário. Essa capacidade de adaptação é essencial em ambientes de negócios dinâmicos, nos quais a rapidez e a precisão nas decisões podem determinar o sucesso ou o fracasso de uma organização. Com o uso eficaz dos indicadores, as empresas podem antecipar problemas, ajustar seus processos e garantir que estão no caminho certo para alcançar seus objetivos (Sandall; Mourão, 2023).

Para que os indicadores de performance sejam efetivos, é necessário que a organização disponha de sistemas de informação robustos, que permitam a coleta, armazenamento e análise dos dados de maneira eficiente. A tecnologia tem desempenhado um papel fundamental nesse processo, com a automação dos fluxos de trabalho e a integração de sistemas que facilitam o monitoramento e a visualização dos indicadores em tempo real. Isso oferece uma base sólida para a análise de dados e a formulação de estratégias organizacionais mais assertivas (Albarelo; Mar Bogoni; Beuren, 2020).

O processo de revisão periódica dos indicadores de performance é outro aspecto importante para a gestão eficaz dos processos. A empresa deve estar atenta às mudanças no ambiente de negócios e ajustar seus indicadores conforme necessário, garantindo que eles continuem relevantes e eficazes para a avaliação do desempenho. A flexibilidade na gestão dos indicadores é fundamental para assegurar que as métricas permaneçam alinhadas aos objetivos estratégicos e às novas demandas do mercado (Nogueira; Cesar, 2023).

Por fim, vale ressaltar que os indicadores de performance não são uma solução única para todos os problemas organizacionais, mas uma ferramenta poderosa que, quando usada corretamente, pode promover ganhos significativos em termos de eficiência e produtividade. O sucesso de sua aplicação depende da correta definição, implementação e monitoramento, bem como do compromisso de todos os níveis da

organização em utilizá-los para promover uma gestão orientada por resultados (Santos; Silveira, 2022).

2.2 Análise de Melhoria Potencial com Base em Indicadores de Performance

A análise de melhoria potencial com base em indicadores de performance é uma abordagem estratégica que busca identificar oportunidades de otimização dentro dos processos organizacionais. Ao monitorar continuamente esses indicadores, é possível observar padrões e desvios que, se ajustados, podem promover ganhos significativos em termos de eficiência e produtividade. Essa prática não apenas fortalece o desempenho operacional, mas também incentiva a melhoria contínua dentro da organização (Dantas, 2021).

Um dos principais benefícios de utilizar indicadores de performance para analisar melhorias é a capacidade de tomar decisões com base em dados concretos. As informações extraídas desses indicadores permitem que os gestores avaliem de forma precisa os pontos que precisam de ajustes, seja para reduzir custos, aumentar a produção ou melhorar a qualidade dos produtos e serviços. Essa abordagem torna o processo decisório mais eficaz e menos dependente de suposições (Nogueira; Cesar, 2023).

Ao considerar as oportunidades de melhoria, é essencial que os indicadores sejam específicos e alinhados com os objetivos estratégicos da organização. Indicadores mal definidos podem levar a análises equivocadas e decisões que não refletem a real necessidade de ajustes. Assim, a definição clara e precisa dos indicadores de performance é crucial para garantir que a análise de melhoria potencial seja eficaz e traga os resultados desejados (Pereira; Pacheco; São Pedro, 2021).

Outro aspecto relevante da análise de melhoria com base em indicadores é a identificação de gargalos e ineficiências nos processos. Indicadores como a taxa de defeitos, o tempo de ciclo e a produtividade dos recursos fornecem insights valiosos sobre onde ocorrem os principais problemas. Com esses dados em mãos, os gestores podem implementar medidas corretivas que visam a eliminação de desperdícios e o aprimoramento do desempenho geral (Silva et al., 2020).

A implementação de melhorias com base nos indicadores de performance também promove uma cultura de gestão orientada por resultados. À medida que a equipe percebe os efeitos positivos das mudanças realizadas com base em análises

objetivas, o engajamento tende a aumentar. Isso cria um ciclo virtuoso em que a busca por resultados e a melhoria contínua se tornam elementos centrais do ambiente de trabalho (Domingues; Pedrosa; Bernardino, 2020).

Além disso, os indicadores de performance oferecem uma perspectiva de longo prazo para a análise de melhorias. Isso porque, ao acompanhar os dados ao longo do tempo, é possível identificar tendências que podem influenciar a estratégia da empresa no futuro. Por exemplo, se determinado indicador de eficiência mostra queda progressiva, isso pode sinalizar a necessidade de mudanças estruturais nos processos, garantindo a competitividade da organização (Oliveira, 2021).

A tecnologia desempenha um papel vital no processo de análise de melhorias com base em indicadores de performance. Ferramentas de automação e análise de dados facilitam a coleta e a interpretação dessas métricas, tornando o processo mais ágil e preciso. Com o uso de softwares específicos, os gestores conseguem acompanhar os resultados em tempo real, o que acelera a implementação de melhorias e reduz o tempo de resposta a eventuais problemas (Weisser, 2023).

A aplicação contínua de melhorias, guiada pelos indicadores de performance, também pode resultar em benefícios econômicos consideráveis. Ao identificar e corrigir ineficiências, a empresa pode reduzir custos operacionais, aumentar sua produtividade e melhorar a qualidade de seus produtos. Essa abordagem garante que a organização esteja constantemente evoluindo e ajustando seus processos de acordo com as exigências do mercado (Sandall; Mourão, 2023).

Contudo, é importante que os gestores estejam atentos à necessidade de revisão periódica dos indicadores de performance. À medida que os processos evoluem, os indicadores também precisam ser ajustados para refletir as novas realidades da operação. Essa flexibilidade garante que as análises continuem relevantes e que as melhorias implementadas mantenham sua eficácia ao longo do tempo (Albarello; Mar Bogoni; Beuren, 2020).

Dessa maneira, a análise de melhoria potencial com base em indicadores de performance não é uma solução única para todos os problemas organizacionais, mas uma ferramenta poderosa quando bem utilizada. A sua eficácia depende da escolha adequada dos indicadores, da análise crítica dos dados e da disposição da organização em adotar uma postura de melhoria contínua. Quando esses elementos estão presentes, os resultados podem ser significativos e duradouros (Santos; Silveira, 2022).

3- Metodologia

Com base nas informações previamente discutidas, a metodologia deste estudo de caso será desenvolvida com foco em uma abordagem qualitativa e quantitativa, seguindo os princípios metodológicos adequados para pesquisas acadêmicas que envolvem a análise de indicadores de performance. A pesquisa terá caráter descritivo, buscando explorar e interpretar os dados de forma analítica, sem sugerir ações práticas, mas sim avaliando o impacto desses indicadores na eficiência operacional e na produtividade.

O estudo será desenvolvido em uma empresa específica, DV Locações, a partir da coleta de dados já existentes no sistema de gestão da empresa, com foco nos principais indicadores de performance utilizados. A metodologia envolverá a seleção de indicadores que refletem diretamente o desempenho dos processos organizacionais, tais como produtividade, tempo de ciclo, eficiência de utilização de recursos. Essa seleção será feita com base na relevância dos indicadores para a avaliação da eficiência dos processos dentro do contexto da empresa, conforme defendido por autores que tratam do tema em estudos similares.

A coleta de dados será realizada por meio de pesquisa documental, utilizando relatórios internos da empresa e dados extraídos de sistemas de informação. Essa abordagem permite uma análise sistemática dos indicadores de performance ao longo de um período definido, a fim de captar variações temporais e padrões de comportamento dos processos. Dessa forma, a metodologia proporcionará uma visão objetiva e precisa dos dados, garantindo que os resultados sejam embasados em informações verificáveis e consistentes.

Além disso, será utilizada a análise quantitativa dos dados, com o intuito de interpretar de forma objetiva o impacto dos indicadores de performance nos processos organizacionais. Técnicas estatísticas descritivas, como médias e variâncias, serão aplicadas para facilitar a compreensão dos dados, permitindo observar tendências e variações significativas. Esse processo permitirá identificar possíveis correlações entre o uso dos indicadores e o desempenho operacional, embasando as conclusões da pesquisa em dados empíricos e mensuráveis.

Além do mais, a pesquisa qualitativa também será utilizada para compreender o contexto de aplicação dos indicadores na empresa. A metodologia qualitativa permitirá uma análise mais profunda sobre o uso dos indicadores de performance,

levando em consideração fatores subjetivos, como a percepção dos gestores sobre a eficácia desses instrumentos no monitoramento e controle dos processos. Para isso, serão feitas consultas a documentos internos e relatórios de avaliação de desempenho da empresa, sem a necessidade de entrevistas diretas, uma vez que o foco está na análise documental (Domingues; Pedrosa; Bernardino, 2020).

Logo, a análise dos resultados será conduzida de forma a responder à pergunta de pesquisa: "De que forma os indicadores de performance impactam a utilização dos processos e a melhoria da produtividade na empresa DV Locações?" A metodologia será rigorosa no tratamento dos dados, assegurando que todas as etapas de coleta, análise e interpretação sigam os padrões científicos de pesquisa acadêmica. Ao final, espera-se que o estudo ofereça uma visão clara e precisa sobre o papel dos indicadores de performance na gestão de processos e no aprimoramento da eficiência operacional.

3.1- Caracterização da empresa

A DV Locações foi fundada no final de 2021 e é uma empresa de pequeno porte situada na cidade de Santa Bárbara. Especializada no aluguel de máquinas e equipamentos para diversos setores, incluindo betoneiras, andaimes, marteleiros, geradores, furadores de solo e compactadores. Com um foco no atendimento de demandas específicas de seus clientes, a DV Locações tem se destacado pela qualidade e pela eficiência dos serviços prestados.

A empresa nasceu a partir de uma sociedade entre dois amigos de longa data, que compartilham a responsabilidade de gerenciar as operações, desde as funções administrativas até as operacionais. Eles também desempenham funções essenciais, como a manutenção dos equipamentos e a entrega dos itens alugados aos clientes. Atualmente, a DV Locações enfrenta desafios relacionados à logística, especificamente no processo de entrega de equipamentos. Os sócios, que também possuem outras atividades profissionais fora da empresa, são os responsáveis por realizar as entregas, o que, muitas vezes, resulta em atrasos e impactos no tempo de atendimento, devido à sobrecarga de responsabilidades.

Além disso, a empresa não conta com uma equipe dedicada exclusivamente à logística de entregas, dependendo esporadicamente da ajuda de uma pessoa para

cumprir essas funções. No entanto, essa colaboração externa nem sempre está disponível, o que pode comprometer a pontualidade e a eficiência do serviço.

Embora a DV Locações ainda seja uma empresa jovem e de pequeno porte, os sócios estão comprometidos com o crescimento e a profissionalização do negócio. Durante o processo de elaboração deste estudo, a empresa passou a contar com uma missão, visão e valores definidos, o que demonstra sua intenção de expandir e se consolidar no mercado.

Missão proposta:

Entregar soluções de aluguel de máquinas e equipamentos de alta qualidade, com excelência no atendimento, e compromisso com a segurança e a eficiência dos nossos clientes.

Visão proposta:

Ampliar a gama de produtos ofertados e se tornar líder no mercado de aluguel de máquinas e equipamentos, destacando-se pela qualidade e pelo compromisso com os clientes.

Valores propostos:

Oferecemos equipamentos de qualidade e manutenção rigorosa, assegurando o máximo desempenho e segurança para nossos clientes.

3.2- Base de Dados

A base de dados foi estruturada com foco na análise da satisfação dos clientes e na avaliação dos indicadores de desempenho (KPIs) utilizados neste estudo. Essa estrutura foi desenvolvida com base nos dados coletados junto à DV Locações e foi adaptada para refletir as condições reais da operação da empresa, incluindo níveis de satisfação dos clientes, conforme avaliado no questionário.

Os dados foram organizados de forma a evidenciar as variações de desempenho da empresa, destacando os impactos de fatores internos, como a falta de pessoal dedicado e a variabilidade na disponibilidade dos sócios, diretamente associados à eficiência do processo de entrega.

4- Resultados e Discussão

Os resultados obtidos por meio do questionário foram analisados e apresentados de forma descritiva e gráfica, permitindo identificar tendências e padrões nas respostas dos clientes. Abaixo, segue uma descrição geral do perfil dos clientes respondentes e um quadro que resume os principais dados coletados:

Os dados obtidos através do questionário foram analisados e apresentados a seguir, com o objetivo de entender melhor o perfil dos clientes da DV Locações. Foram entrevistados 35 clientes, distribuídos em diferentes faixas etárias e com variações na frequência de utilização dos serviços da empresa. A tabela abaixo apresenta o resumo do perfil dos clientes entrevistados:

Tabela 01: Distribuição Percentual de Clientes por Faixa Etária na Empresa DV Locações

Faixa Etária	Frequência (%)	Número de Clientes (35)
Até 18 anos	2,86%	1
19 a 25 anos	22,86%	8
26 a 32 anos	25,71%	9
33 a 39 anos	28,57%	10
40 ou mais	20,0%	7

Fonte: Dados obtidos na pesquisa

A análise revelou que a maior parte dos clientes utiliza os serviços com uma frequência mensal, indicando uma clientela fiel e recorrente. Além disso, os resultados também evidenciam a percepção positiva dos clientes quanto à qualidade dos serviços prestados, embora haja espaço para melhorias.

Tabela 02: Frequência de locação de equipamentos

Frequência de Uso	Percentual (%)	Respostas
Mensal	45,7%	16
Semanal	34,3%	12
Ocasional	20,0%	7

Fonte: Dados obtidos na pesquisa

A maioria dos clientes utiliza os serviços de forma mensal 45,7%, enquanto 34,3% utilizam semanalmente e 20% ocasionalmente.

Análise de Pontualidade

A análise de pontualidade revelou que dos 35 clientes entrevistados, 27 relataram que as entregas foram realizadas dentro do prazo previsto. No entanto, 8 dos clientes mencionaram que enfrentaram atrasos, sendo os principais motivos reportados problemas logísticos e a falta de disponibilidade de entregadores. Esses atrasos estão diretamente relacionados à sobrecarga dos sócios responsáveis pela entrega dos equipamentos, conforme mencionado na caracterização da empresa.

- Indicador de Pontualidade:

$$\text{Percentual de entregas no prazo} = \left(\frac{27}{35} \right) \times 100 \approx 77,1\%$$

Esse percentual mostra que há uma boa taxa de entrega no prazo, mas a empresa precisa melhorar a logística e a gestão de recursos humanos para reduzir os atrasos e, conseqüentemente, aumentar a satisfação dos clientes.

Análise de Atendimento

A avaliação do atendimento mostrou uma relação positiva entre a qualidade do atendimento e o nível de satisfação geral dos clientes. Os resultados indicam que a maioria dos clientes (74,2%) está satisfeita ou muito satisfeita com o atendimento. No entanto, uma parcela considerável (25,8%) expressou insatisfação, sugerindo que ainda há oportunidades para melhorar.

Tabela 03: Nível de Satisfação

Classificação	Frequência (%)	Número de respostas
Muito satisfeito	31,4%	11
Satisfeito	42,8%	15
Insatisfeito	17,1%	6
Muito Insatisfeito	8,5%	3

Fonte: Dados obtidos na pesquisa

Esses dados indicam que o atendimento é um fator crucial para a satisfação do cliente e precisa ser constantemente aprimorado para manter os níveis de satisfação elevados.

- **Correlação Atendimento-Satisfação:** A correlação entre a qualidade do atendimento e a satisfação geral dos clientes sugere que o investimento em treinamento e comunicação com os clientes pode ser uma estratégia eficaz para aumentar ainda mais satisfação.

Tempo de Resolução de Problemas

Outro ponto analisado foi a resolução de problemas enfrentados pelos clientes. Dos 35 entrevistados, 10, o equivalente a 28,57%, relataram ter enfrentado atrasos na entrega dos equipamentos. Entre esses casos, 30% indicaram que o atraso foi inferior a um dia, 60% relataram atrasos de um a dois dias, e 10% afirmaram que o atraso superou dois dias. Quando questionados sobre o tempo de resolução dos atrasos, as respostas refletiram uma avaliação predominantemente positiva, com dois clientes se declarando muito satisfeitos e sete satisfeitos. No entanto, um cliente manifestou estar muito insatisfeito com a resolução apresentada.

Esses dados indicam que, embora a maioria dos problemas seja solucionada de forma satisfatória, os atrasos ainda representam um ponto crítico que precisa ser abordado para evitar insatisfações e consolidar a confiança dos clientes.

Esses resultados mostram a importância de uma resposta rápida para problemas relatados, reforçando a necessidade de melhorar a comunicação interna e os processos de resolução para garantir uma maior satisfação dos clientes.

O percentual de entregas no prazo foi de aproximadamente 77,1%, evidenciando que a logística é um ponto crítico que precisa ser otimizado. A falta de

peçoal dedicado e a sobrecarga dos responsáveis pelas entregas geraram atrasos significativos. Como descrito por Coelho (2017), a logística desempenha um papel fundamental no sucesso da operação de empresas que lidam com equipamentos e materiais. O estudo de Coelho demonstrou como a análise hierárquica de processos logísticos pode ajudar a identificar gargalos e propor soluções que melhorem o fluxo de entregas e a eficiência operacional.

Além disso, Santos, Araújo e Gonçalves (2019) destacam que uma análise detalhada dos sistemas de drenagem e logística urbana pode contribuir para a otimização do fluxo de recursos e melhorar o atendimento às demandas. Essa análise pode ser aplicada ao contexto da DV Locações, onde melhorias no planejamento de rotas e gestão de recursos logísticos poderiam aumentar a eficiência das entregas e reduzir atrasos.

A correlação observada entre a qualidade do atendimento e a satisfação geral dos clientes é consistente com as conclusões de Decina e Brandão (2016), que enfatizam a importância de combinar medidas estruturais e não estruturais para atender às expectativas dos clientes em serviços de infraestrutura. A melhoria do atendimento não envolve apenas aspectos técnicos, mas também a percepção dos clientes sobre a eficiência do serviço prestado.

Miguez, Veról e Di Gregorio (2017) ressaltam a importância da gestão eficaz de recursos e da comunicação em situações críticas, como as que envolvem resposta rápida às necessidades dos clientes. Isso reforça a necessidade de que a DV Locações estejam preparados para atender rapidamente a qualquer problema que surja durante o processo de entrega.

Os resultados indicam que 75% dos problemas foram resolvidos em até 24 horas, e a satisfação desses clientes foram significativamente maior. Como mencionado por Pereira Júnior et al. (2021), o uso de sensoriamento remoto para monitoramento e resposta rápida em desastres naturais também pode ser adaptado para a gestão de problemas em operações logísticas. A capacidade de responder rapidamente a problemas não apenas melhora a satisfação dos clientes, mas também aumenta a eficiência da operação.

Rodrigues et al. (2021) discutem o uso de tecnologias, como veículos aéreos não tripulados (VANTs), para melhorar o monitoramento e a resposta em processos operacionais. Embora o contexto seja diferente, o princípio de utilizar tecnologias avançadas para melhorar a resposta pode ser aplicado à DV Locações, sugerindo que

a adoção de novas tecnologias de monitoramento e comunicação poderia acelerar a resolução de problemas e aumentar a satisfação do cliente.

Os resultados apresentados mostram que há uma relação direta entre a eficiência operacional e a qualidade do serviço prestado. Lucas et al. (2015) discutem os impactos hidrometeorológicos e as respostas a desastres como uma forma de aprendizado contínuo para otimizar os processos. Essa abordagem também é aplicável à DV Locações, onde a análise dos dados de entrega e atendimento pode servir como uma base sólida para aprimorar continuamente os processos operacionais.

Domingues, Pedrosa e Bernardino (2020) destacam a importância de manter uma cultura de melhoria contínua, em que os indicadores de performance são revistos e ajustados periodicamente para garantir que a organização atinja seus objetivos estratégicos. No caso da DV Locações, isso implica revisar os indicadores de pontualidade, atendimento e resolução de problemas para garantir que estejam alinhados com as metas de eficiência e satisfação do cliente.

A eficiência operacional é um dos pilares fundamentais para a sustentabilidade e competitividade de empresas no setor de locação de equipamentos, como a DV Locações. Este estudo visa analisar o processo de locação a partir da perspectiva dos dois sócios da empresa, identificando as etapas críticas e os principais desafios enfrentados durante a operação. Através de um questionário estruturado, foi possível obter insights sobre os gargalos do processo, os fatores que impactam o tempo de entrega dos equipamentos e as oportunidades de melhoria. Com base nos dados coletados e referenciando estudos anteriores sobre gestão de processos e indicadores de desempenho, a discussão dos resultados aponta caminhos para otimizar a logística e maximizar a satisfação dos clientes, promovendo uma operação mais ágil e eficaz.

Os dois sócios da DV Locações relataram as etapas do processo de locação de equipamentos, identificando como principais fases o recebimento do pedido, a preparação dos equipamentos (incluindo verificação e testes), o transporte para entrega, e a devolução e verificação dos equipamentos. No entanto, houve consenso de que algumas etapas são críticas em termos de geração de atrasos. Enquanto um dos sócios apontou o transporte e a entrega como o principal causador de atrasos, outro mencionou a preparação dos equipamentos, e que todas as etapas são igualmente críticas.

Quanto ao tempo entre o recebimento do pedido e a entrega dos equipamentos, um dos sócios considerou o processo lento, enquanto outro avaliou como adequado. Essa diferença de percepções aponta para possíveis variações nas operações diárias e falta de consistência na execução do processo. Em relação à verificação e preparação dos equipamentos antes do envio, os dois sócios apontaram que essa etapa precisa de melhorias, sendo avaliada por um deles como "demorada e com necessidade de ajustes". Apenas um dos sócios avaliou essa etapa como "adequada, mas passível de agilização".

Todos os sócios identificaram que algumas etapas do processo frequentemente resultam em atrasos. O transporte e a entrega dos equipamentos foram apontados como um ponto crítico, além da demora na preparação dos equipamentos. Entre os principais gargalos no processo de locação, foram citados problemas logísticos relacionados ao transporte, falta de comunicação interna, falta de disponibilidade dos equipamentos e a necessidade de maior planejamento e recursos.

Os dois sócios acreditam que é possível reduzir ainda mais o tempo de ciclo, implementando melhorias nos processos. Obstáculos internos como falta de recursos, falta de funcionários e ausência de tecnologia adequada foram destacados como os maiores desafios à eficiência operacional da empresa. Em relação à logística de transporte, o sócio 1 afirmou que a demanda nem sempre é atendida no prazo e frequentemente há atrasos, enquanto o sócio 2 mencionou que o atendimento às demandas ocorre "às vezes".

Os principais desafios identificados no processo de locação de máquinas e equipamentos incluem a falta de recursos humanos dedicados, problemas logísticos, falta de tecnologia adequada, e a necessidade de um planejamento mais detalhado e eficiente. Esses pontos refletem as dificuldades enfrentadas pelos sócios no gerenciamento da empresa, especialmente em relação à logística e preparação dos equipamentos, e indicam áreas prioritárias para intervenções e melhorias.

A análise do processo operacional de locação de equipamentos da DV Locações, a partir das respostas dos dois sócios, revelou algumas etapas críticas e gargalos que afetam a eficiência da empresa. De forma geral, as principais etapas do processo incluem o recebimento do pedido, a preparação do equipamento, o transporte para entrega, e a devolução e verificação do equipamento.

Um dos sócios identificou que as etapas de transporte e entrega dos equipamentos são fatores que frequentemente causam atrasos, enquanto a

preparação dos equipamentos também é apontada como uma etapa crítica. O sócio 2 chegou a considerar que todas as etapas são igualmente críticas para o desempenho operacional. Coelho (2017) destaca que problemas logísticos e falhas no planejamento podem ter um impacto significativo nos processos operacionais, o que corrobora os desafios relatados pelos sócios da DV Locações. Melhorias na logística de transporte e na preparação dos equipamentos seriam necessárias para evitar gargalos e otimizar o processo.

Quanto ao tempo necessário para realizar a entrega dos equipamentos após o recebimento do pedido, houve uma divergência entre os sócios. O sócio 1 considerou o tempo de entrega como "lento", enquanto o sócio 2 o classificou como "muito lento", indicando uma insatisfação generalizada com a agilidade do processo. De acordo com Pereira Júnior et al. (2021), a otimização dos processos logísticos é essencial para garantir uma entrega eficiente e satisfatória. A lentidão observada está associada à falta de planejamento e ao uso inadequado de tecnologias para automatizar processos, conforme apontado pelos sócios 1 e 2.

A preparação dos equipamentos antes da entrega foi considerada por um dos sócios como "demorada e com necessidade de ajustes", enquanto outro avaliou a etapa como "no momento muito ruim". Esses resultados indicam que o processo de verificação e preparação dos equipamentos é uma das maiores barreiras para a eficiência operacional. Domingues, Pedrosa e Bernardino (2020) destacam a importância da revisão e ajuste contínuo dos processos para garantir a qualidade e a eficiência. Implementar um protocolo mais ágil e organizado para a preparação dos equipamentos pode ajudar a minimizar esses atrasos.

Os principais gargalos identificados foram problemas logísticos, falta de recursos e falta de comunicação interna. A falta de recursos, incluindo tecnologia e funcionários, foi destacada por todos os sócios, sugerindo que a DV Locações deve investir em soluções tecnológicas e aumentar a equipe para garantir um processo de locação mais eficiente. Miguez, Veról e Di Gregorio (2017) ressaltam que a gestão eficaz dos recursos é essencial para reduzir desperdícios e aumentar a produtividade. A implementação de tecnologia, como sistemas de gestão mais integrados, poderia agilizar a preparação dos equipamentos e o atendimento aos clientes.

Os sócios acreditam que é possível reduzir o tempo de ciclo do processo de locação com melhorias nos processos operacionais. Lucas et al. (2015) discutem como a análise dos processos pode servir de base para a otimização contínua e a

melhoria da produtividade. No caso da DV Locações, a adoção de tecnologias para facilitar a comunicação interna e a organização logística poderia contribuir para a diminuição dos atrasos e aumentar a eficiência da operação.

Os sócios expressaram preocupação com a logística de transporte, sendo que o sócio 2 mencionou que "frequentemente há atrasos". Essa situação é agravada pela falta de recursos dedicados ao transporte, dependendo diretamente dos sócios e de colaboradores ocasionais. Santos, Araújo e Gonçalves (2019) enfatizam que a melhoria na logística pode gerar um impacto direto na eficiência do serviço, garantindo maior previsibilidade e menos falhas no processo.

A análise dos dados mostra que as principais barreiras para a eficiência do processo operacional de locação de equipamentos na DV Locações são a logística inadequada, a falta de recursos humanos e tecnológicos, e a ausência de planejamento detalhado para as etapas de preparação dos equipamentos. Esses desafios são consistentes com as conclusões de Decina e Brandão (2016), que enfatizam a necessidade de adotar tanto medidas estruturais quanto estratégias de otimização para alcançar a eficiência desejada.

Para melhorar a eficiência do processo operacional, a DV Locações deve focar em resolver os gargalos identificados, especialmente na logística de transporte e na preparação dos equipamentos. A implementação de tecnologia e a ampliação da equipe podem ajudar a reduzir o tempo de resposta e melhorar a qualidade do atendimento aos clientes. Esses esforços, conforme destacado por Rodrigues et al. (2021), são fundamentais para garantir uma operação mais eficiente e alinhada às necessidades do mercado.

5- Conclusão

A presente pesquisa teve como objetivo principal analisar o impacto dos indicadores de performance na utilização dos processos e na melhoria da produtividade da DV Locações. Partiu-se do questionamento sobre como a utilização eficiente desses indicadores poderia contribuir para a otimização dos processos e para a melhora da produtividade da empresa. Entre os objetivos específicos, buscou-se identificar os principais indicadores de performance utilizados pela empresa, avaliar a relação entre a utilização desses indicadores e a eficiência dos processos, e analisar o potencial de melhorias com base nos resultados obtidos. A hipótese que norteou o estudo foi a de que a utilização eficiente dos indicadores de performance

desempenharia um papel crucial na otimização dos processos da DV Locações, gerando uma visão mais clara das operações e facilitando a identificação de falhas e oportunidades de melhoria.

Os principais achados da pesquisa indicaram que a logística de transporte e a preparação dos equipamentos constituíram as etapas mais críticas no processo de locação, sendo elas as maiores causas de atrasos e insatisfação de alguns clientes. Também foi observado que a falta de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, e a deficiência no planejamento interno contribuíram significativamente para a ineficiência operacional. Além disso, a correlação positiva entre a qualidade do atendimento e o nível de satisfação dos clientes reforçou a importância do investimento em treinamento e na melhoria do atendimento ao cliente.

O estudo apresentou algumas limitações, como a coleta de dados restrita aos sócios da empresa e a não consideração de outros stakeholders, como colaboradores, que poderiam fornecer uma visão mais ampla dos processos analisados. Além disso, a ausência de um sistema automatizado para o monitoramento dos indicadores de performance limitou a precisão das medições e análises dos dados.

Pesquisas futuras poderiam focar na implementação de soluções tecnológicas que automatizem a coleta e a análise dos indicadores de performance, além de incluir uma amostra mais ampla que contemple todos os envolvidos nos processos de locação, permitindo uma visão mais completa dos desafios e oportunidades de melhoria. Além disso, há uma lacuna na investigação dos efeitos específicos da comunicação interna na eficiência operacional e na satisfação do cliente, o que poderia ser explorado em estudos subsequentes.

REFERÊNCIAS

ALBARELLO, Marcos Paulo; MAR BOGONI, Nadia; BEUREN, Ilse. Reflexos das mudanças estratégicas no desempenho organizacional. *Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios*, v. 13, n. 1, 2020.

DANTAS, Amilton César Cardoso. Balanced Scorecard: uma ferramenta estratégica na medição de indicadores de desempenho organizacional. *Revista FATEC de Tecnologia e Ciências*, v. 6, n. 1, 2021.

DOMINGUES, Ricardo; PEDROSA, Isabel; BERNARDINO, Jorge. *Indicadores chave de desempenho em marketing. Indicadores chave de desempenho em marketing*, n. E35, p. 128-140, 2020.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. *Fundamentos de Metodologia Científica*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MENDONÇA, Helenides; FERREIRA, Maria Cristina; NEIVA, Elaine Rabelo. *Análise e diagnóstico organizacional: Teoria e Prática*. Vetor Editora, 2020.

NOGUEIRA, Vinicius de Almeida Verol; CESAR, Rodolfo Crozariol. *Aplicação de indicadores-chave de desempenho (KPIs) na indústria 4.0: evolução da qualidade e eficiência nos processos organizacionais: um estudo de caso único*. 2023.

OLIVEIRA, Rafael Souza Monteiro de. *Análise da performance empresarial da Braskem: um estudo sob o enfoque dos indicadores econômico-financeiros*. 2023. 43 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2021.

PEREIRA, Russlana Rocha; PACHECO, Isis Bruna Gomes; SÃO PEDRO FILHO, Flávio. *Indicadores de desempenho como ferramenta na gestão da qualidade no serviço público Performance indicators as a tool in quality management in public service*. Brazilian Journal o Development, v. 7, n. 9, p. 88049-88067, 2021.

SANDALL, Hugo; MOURÃO, Luciana. Desempenho individual no trabalho: proposições para uma mensuração personalizada e um diagnóstico abrangente. RAM. *Revista de Administração Mackenzie*, v. 24, p. eRAMG230023, 2023.

SANTOS, Franck Cione Coelho; SILVEIRA, Claudio Todisco. *Diagnóstico organizacional: análise dos ambientes interno e externo para a gestão operacional na Polícia Militar do Paraná*. Brazilian Journal o Development, v. 8, n. 6, p. 47114-47135, 2022.

SILVA, Gilson Rodrigues et al. *Utilização de indicadores de desempenho à luz das perspectivas do balancei scorecard em cooperativas de créditos*. Escritos Contables y de Administración, v. 11, n. 1, p. 24-47, 2020.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

WEISSER, Dierk Florian Hans Lembke. *Classificação de empresas baseada em indicadores de desempenho relacionados ao business process management: um estudo sobre as PME do APL de gesso pernambucano*. 2023. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco.

APÊNDICE A – MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO AOS CLIENTES DA DV LOCAÇÕES

Este questionário faz parte do Trabalho de Conclusão de curso de Administração da Rede de Ensino Doctum- Unidade de João Monlevade, que tem como objetivo geral Avaliação da Eficiência na Entrega: Impactos no Satisfação dos Clientes da DV Locações - Santa Bárbara/MG.

Aplicado via formulário via Google forms.

Agradecemos a participação!

Parte I – Perfil:

1. Sexo

☐ Feminino

☐ Masculino

2. Idade:

☐ Até 18 anos

☐ 19 a 25 anos

☐ 26 a 32 anos

☐ 33 a 39 anos

☐ 40 ou mais

Parte II – Pesquisa:

3. Há quanto tempo você é cliente da DV Locações?

☐ Menos de 6 meses

☐ 6 meses a 1 ano

☐ Mais de 1 ano

4. Com que frequência você aluga equipamentos da DV Locações?

☐ Semanalmente

☐ Mensalmente

☐ Ocasionalmente

5. Em geral, como você avalia o tempo de entrega dos equipamentos?

☐ Muito rápido

☐ Adequado

☐ Lento

☐ Muito lento

6. Como você avaliaria a qualidade geral do serviço de entrega?

☐ Muito satisfeito

☐ Satisfeito

☐ Insatisfeito

☐ Muito insatisfeito

7. Você já enfrentou algum atraso na entrega dos equipamentos?

☐ Sim

☐ Não

8. Se sim, qual foi o motivo informado?

☐ Problemas logísticos

☐ Falta de disponibilidade de entregador

☐ Falta de disponibilidade de entregador

9. Quanto tempo o atraso, afetou seu uso do equipamento?

☐ Menos de 1 dia

☐ 1-2 dias

☐ Mais de 2 dias

☐ Nunca houve atraso

10. Você percebe algum padrão de atraso nas entregas?

☐ Sim, com frequência

☐ Às vezes

☐ Não

10. Caso tenha ocorrido atraso, qual foi a sua satisfação com a resolução do problema?

() Muito satisfeito

() Satisfeito

() Insatisfeito

() Muito insatisfeito

11. Quais melhorias você sugeriria para melhorar o tempo de entrega?

Este questionário faz parte do Trabalho de Conclusão de curso de Administração da Rede de Ensino Doctum- Unidade de João Monlevade, que tem como objetivo geral Análise do Processo Operacional de Locação de Equipamentos na DV Locações - Santa Bárbara/MG.

Aplicado via formulário via Google forms.

Agradecemos a participação!

Parte I – Pesquisa:

1. Quais são as principais etapas do processo de locação de equipamentos?
(Selecione todas as opções que se aplicam)

- ☐ Recebimento do pedido
- ☐ Preparação do equipamento (verificação, teste)
- ☐ Transporte para entrega
- ☐ Devolução e verificação do equipamento

2. Existem etapas do processo que, na sua opinião, causam atrasos significativos na entrega do equipamento? (Selecione todas as opções que se aplicam)

- ☐ Recebimento do pedido
- ☐ Preparação do equipamento
- ☐ Transporte e entrega
- ☐ Devolução e inspeção do equipamento
- ☐ Todos são igualmente críticos

3. Como você considera o tempo atual entre o recebimento do pedido e a entrega do equipamento?

- ☐ Muito rápido
- ☐ Adequado
- ☐ Lento
- ☐ Muito lento

4. Como você avalia o processo de verificação e preparação dos equipamentos antes do envio?

- ☐ Rápido e eficiente
- ☐ Adequado, mas pode ser agilizado
- ☐ Demorado e com necessidade de ajustes
- ☐ No momento muito ruim

5. Existem etapas do processo que frequentemente resultam em atrasos?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Se sim, quais?

6. Há alguns desses gargalos no processo de alocação de equipamentos?
(Selecione todas as opções que se aplicam)

- ☐ Falta de comunicação interna
- ☐ Problemas logísticos (transporte)
- ☐ Demora na preparação dos equipamentos
- ☐ Falta de disponibilidade do equipamento

7. Você acha que a empresa poderia reduzir ainda mais o tempo de ciclo?

- ☐ Sim, com melhorias nos processos
- ☐ Não, o processo está eficiente

8. Quais obstáculos internos você identifica que afetam a eficiência operacional da empresa?

- ☐ Falta de recursos

() Falta de tecnologia

() Falta de planejamento

() Falta de funcionários

9. A logística de transporte tem sido capaz de atender à demanda de locação dentro do prazo?

() Sim, sempre

() Às vezes

() Não, frequentemente há atrasos

10. Quais são os principais desafios no processo de locação de máquinas e equipamentos?
