O presente questionário de pesquisa é referente ao trabalho de conclusão de curso do aluno Henrique Bevilaqua Rubin, **INDICADORES DE DESEMPENHO NO MODELO DE GESTÃO BSC: UMA INVESTIGAÇÃO NAS VINÍCOLAS DA REGIÃO DA CAMPANHA GAÚCHA** e tem como objetivo identificar quais os indicadores de desempenho utilizados e a importância dos mesmos na gestão das vinícolas.

Nome:

Empresa:

Classificação da empresa:

( ) Micro ( ) Pequena ( ) Média ( ) Grande

Qual a quantidade de funcionários possui a empresa?

( ) 1 a 10 ( ) 11 a 25 ( ) 26 a 50 ( ) Acima de 50

A quanto tempo existe a vinícola?

( ) menos de 2 anos ( ) 2 a 5 anos ( ) 6 a 9 anos ( ) 10 anos ou mais.

1A. Qual função você exerce ma empresa?

( ) Diretor ( ) Proprietário ( ) Gerente

( ) Outro. Qual?

2A. Em relação as receitas da sua empresa, no último ano, o que é possível afirmar?

( ) As receitas diminuíram ( ) Permaneceram estáveis

( ) Aumentaram de 10 a 20% ( ) Aumentaram de 21 a 50%

( ) Aumentaram de 51 a 100% ( ) Mais de 100%

3A. De forma genérica, pode-se dizer que indicador é um instrumento de medida de desempenho, utilizado para mensurar e analisar os resultados obtidos em determinados períodos. No quadro a seguir estão citados alguns indicadores de desempenho. Verifique se sua empresa utiliza algum desses indicadores, assinalando com um “X” a coluna “Utiliza” ou “Não Utiliza”. No caso dos indicadores que são utilizados pela empresa, assinale a importância de cada um para a mesma.

Obs. Se for necessário no final do questionário existe um glossário explicando os indicadores.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Utiliza** | **Não utiliza** | **Se utiliza o indicador qual o grau de importância para a empresa** | | | | |
| Nada importante  **(1)** | Pouco importante  **(2)** | Importante  **(3)** | Significativamente Importante  **(4)** | Extremamente importante  **(5)** |
| **Satisfação dos clientes** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Reclamações dos clientes** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Índice de retorno por cliente** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Índice de captação de novos clientes** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Clientes perdidos** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Clientes tradicionais** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Qualidade dos produtos** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Índice de produtividade** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Índice de aceitação de novos produtos** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Índice de falta de produtos** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Controle de rendimento do produto** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Ações ambientais** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Satisfação dos funcionários** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Eficácia do treinamento** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Índice de retrabalho** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Percentual de horas de treinamento** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Índice de freqüência de acidentes** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Índice de treinamento efetivo** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Volume de vendas** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Índice de retorno do investimento** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Grau de inadimplência** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Índice de endividamento** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Giro do ativo** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| **Margem operacional** |  |  | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

No caso de utilizar algum indicador que não esteja na tabela, descreva-o abaixo, indicando o seu grau de importância, bem como foi feito acima.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **Glossário** | |
| **Indicador** | **Descrição** |
| **Satisfação dos clientes** | **Indica o nível de satisfação dos clientes da empresa** |
| **Reclamações dos clientes** | **Fornece o índice de insatisfação por parte dos clientes** |
| **Índice de retorno por cliente** | **Indica o índice de retorno do capital por cada cliente** |
| **Índice de captação de novos clientes** | **Indica quantos novos clientes a empresa conseguiu** |
| **Clientes perdidos** | **Indica quantos clientes deixaram de freqüentar a empresa** |
| **Clientes tradicionais** | **Indica os clientes já fidelizados com a empresa** |
| **Qualidade dos produtos** | **Indica o nível de qualidade dos produtos** |
| **Índice de produtividade** | **Fornece o índice de produtividade da empresa** |
| **Índice de aceitação de novos produtos** | **Indica se o novo produto está sendo bem, ou mal aceito pelos clientes** |
| **Índice de falta de produtos** | **Indica quantos produtos estão em falta** |
| **Controle de rendimento do produto** | **Indica se o rendimento de um determinado produto está bom ou ruim** |
| **Ações ambientais** | **Indica as ações ambientais praticadas pela empresa** |
| **Satisfação dos funcionários** | **Indica a satisfação em que se encontram os funcionários** |
| **Eficácia do treinamento** | **Indica se o treinamento está sendo eficaz ou não** |
| **Índice de retrabalho** | **Fornece o índice de retrabalho dos funcionários da empresa** |
| **Percentual de horas de treinamento** | **Indica o percentual de horas que os funcionários estão em treinamento** |
| **Índice de freqüência de acidentes** | **Fornece o índice de freqüência com que acontecem acidentes de trabalho** |
| **Índice de treinamento efetivo** | **Fornece o índice de treinamento que realmente é efetivo para os funcionários** |
| **Volume de vendas** | **Indica o volume das vendas realizadas pela empresa em um determinado momento** |
| **Índice de retorno do investimento** | **Fornece o índice de retorno do capital investido** |
| **Grau de inadimplência** | **Indica o nível de inadimplência dos clientes** |
| **Índice de endividamento** | **Fornece informações a respeito das dívidas da empresa** |
| **Giro do ativo** | **Fornece o índice das vendas produzidas com o ativo da empresa** |
| **Margem operacional** | **Indica qual o lucro operacional obtido por uma empresa para cada unidade de venda realizada** |