



250 Indicadores

Presentation Transcript

1. Fávero Assessoria e Treinamento Ltda. INDICADORES DE DESEMPENHO Dezembro de 2012 ronaldo.favero@terra.com.br INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL186 NITROGÊNIO DIMINUIR NITROGÊNIO POR HECTARE POR ANO MENSAL ABERTA Gráfico ADMINISTRAÇÃO DE PROPRIEDADE RURAL [TOTAL DA ÁREA CULTIVADA ORGANICAMENTE/TOTAL DA ÁREA187 CULTIVO ORGÂNICO OTIMIZAR CULTIVADA]*100 MENSAL ABERTA Gráfico SOMATÓRIO DOS TEMPOS DE SOLUÇÃO DOS PROBLEMAS EM SOLUÇÃO DE PROBLEMAS58 JUNTO AOS CLIENTES DIMINUIR UM PERÍODO/QUANTIDADE DE PROBLEMAS RESOLVIDOS NO MENSAL ABERTA Gráfico PERÍODO QUANTIDADE DE SOMATÓRIO DA QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS/PERÍODO DE91 ATENDIMENTOS OTIMIZAR TEMPO MENSAL ABERTA Gráfico (QTDE. DE RECHAMADAS EM FUNÇÃO DA NÃO SOLUÇÃO DO ASSISTÊNCIA158 RECHAMADAS DIMINUIR PROBLEMA ORIGINAL / QUANTIDADE DE CHAMADAS)*100 TÉCNICA MENSAL ABERTA Gráfico TEMPO ENTRE CONTATO E (SOMATÓRIO DOS TEMPOS ENTRE CONTATO DO CLIENTE E A159 VISITA DIMINUIR VISITA AO MESMO/QTDE. TOTAL DE VISITAS EFETUADAS) MENSAL ABERTA Gráfico (QTDE. DE CHAMADAS EM GARANTIA)/(QTDE. DE PRODUTOS EM172 CHAMADAS EM GARANTIA DIMINUIR GARANTIA)*100 MENSAL ABERTA Gráfico DESEMPENHO DE QUALIDADE IQF - ÍNDICE DA QUALIDADE DO FORNECEDOR, CONFORME 1 DO FORNECEDOR AUMENTAR MÉTODO ESPECÍFICO DA EMPRESA MENSAL ABERTA X Gráfico VOLUME DE COMPRAS 2 OTIMIZAR (COMPRAS(EM \$)/FATURAMENTO(EM \$)) x 100 MENSAL FECHADA Gráfico MÉDIA DAS AVALIAÇÕES DE FORNECEDORES, POR FAMÍLIA E62 AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES AUMENTAR GERAL (ATRAVÉS DE CERTIFICAÇÕES, AUDITORIAS NOS MENSAL ABERTA X Gráfico FORNECEDORES, ETC) TEMPO DE CICLO REAL (EM DIAS)/ TEMPO DE CICLO PLANEJADO (EM DIAS)*100 . ONDE:TEMPO DE CICLO COMPREENDE DESDE A EMISSÃO DO DOCUMENTO DE112 TEMPO DE CICLO DE COMPRA AUMENTAR AQUISIÇÃO ATÉ A LIBERAÇÃO DO MATERIAL PARA USO. PODE- MENSAL ABERTA X Gráfico SE CALCULAR POR FAMÍLIA DE MATERIAIS, POR FORNECEDOR, ETC.

2. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM
 DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO
 RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL ENTREGAS PENDENTES DE
 (TOTAL DE COMPRAS COM ENTREGAS PENDENTES131 FORNECEDORES
 DIMINUIR ATRASADAS (\$))/(TOTAL DE COMPRAS (\$))*100 MENSAL
 ABERTA Gráfico QUANTIDADE DE QTDE. DE FORNECEDORES - CALCULAR
 POR PRODUTO,204 FORNECEDORES OTMIZAR FAMÍLIA E GERAL MENSAL
 ABERTA Gráfico % DE FORNECEDORES QUE REPRESENTAM 80% DAS243
 PARETO OTIMIZAR COMPRAS (EM R\$) MENSAL ABERTA Gráfico
 COMPRAS244 PEDIDOS MODIFICADOS DIMINUIR (PEDIDOS
 MODIFICADOS/PEDIDOS EMITIDOS)*100 MENSAL ABERTA Gráfico (QTDE.
 DE COMPRAS EMERGENCIAIS/QTDE. DE COMPRAS)*100245 COMPRAS
 EMERGENCIAIS DIMINUIR OU (TOTAL DE COMPRAS EMERGENCIAIS EM
 R\$/TOTAL DE MENSAL ABERTA Gráfico COMPRAS EM R\$)*100 (QTDE. DE
 FORNECEDORES QUE NÃO FORNECERAM NO PERÍODO (EXEMPLO, 06 OU 12
 MESES))/(QTDE. DE246 FORNECEDORES INATIVOS OTIMIZAR
 FORNECEDORES CADASTRADOS)*100 PODE-SE CALCULAR MENSAL
 ABERTA Gráfico POR ITEM, POR FAMÍLIA OU GERAL (TOTAL DE CUSTOS E
 DESPESAS NAS ATIVIDADES CUSTOS E DESPESAS POR247 PEDIDO
 DIMINUIR RELACIONADAS À EMISSÃO DOS PEDIDOS EM R\$/QTDE. DE
 SEMESTRAL FECHADA Gráfico PEDIDOS EMITIDOS) (TOTAL DE
 FORNECEDORES HABILITADOS EM e-248 e-PROCUREMENT AUMENTAR
 PROCUREMENT/TOTAL DE FORNECEDORES TRIMESTRAL ABERTA Gráfico
 CADASTRADOS)*100

3. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM
 DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO
 RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL (PREÇO FECHADO NO PEDIDO EM
 R\$/PREÇO SOLICITADO ORIGINALMENTE NA PROPOSTA EM R\$)*100 PODE-
 SE249 NEGOCIAÇÃO OTIMIZAR CALCULAR POR FORNECEDOR, POR
 COMPRADOR, POR ITEM, MENSAL FECHADA Gráfico POR FAMÍLIA, GERAL 3
 INVESTIMENTO OTIMIZAR (INVESTIMENTO(EM \$)/FATURAMENTO (EM
 \$))*100 MENSAL FECHADA Gráfico140 RENTABILIDADE DO ATIVO
 AUMENTAR (LUCRO LÍQUIDO (R\$) /ATIVO MÉDIO(R\$))*100 AUMENTAR
 FECHADA Gráfico RENTABILIDADE DO141 PATRIMÔNIO AUMENTAR (LUCRO
 LÍQUIDO (R\$) / PATRIMÔNIO LÍQUIDO MÉDIO (R\$))*100 MENSAL
 FECHADA Gráfico146 LIQUIDEZ IMEDIATA OTIMIZAR (DISPONIBILIDADE
 EM \$/PASSIVO CIRCULANTE EM \$)*100 MENSAL FECHADA Gráfico147
 LIQUIDEZ CORRENTE OTIMIZAR (ATIVO CIRCULANTE EM \$ /PASSIVO
 CIRCULANTE EM \$)*100 MENSAL FECHADA Gráfico ((ATIVO CIRCULANTE
 EM \$-ESTOQUES EM \$)/PASSIVO148 LIQUIDEZ SECA OTIMIZAR
 CIRCULANTE EM \$)*100 MENSAL FECHADA Gráfico ((ATIVO CIRCULANTE +
 REALIZÁVEL A LONGO PRAZO))/(PASSIVO149 LIQUIDEZ GERAL OTMIZAR
 CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO))*100 MENSAL FECHADA
 Gráfico CONTABILIDADE

4. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM
 DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO
 RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL NECESSIDADE DE CAPITAL DE
 ATIVOS CIRCULANTES OPERACIONAIS EM \$ - PASSIVOS150 GIRO
 OTIMIZAR CIRCULANTES OPERACIONAIS EM \$ MENSAL FECHADA Gráfico
 CONTABILIDADE151 SALDO DE TESOURARIA OTMIZAR ATIVOS
 CIRCULANTES FINANCEIROS MENSAL FECHADA Gráfico ATIVO CIRCULANTE
 EM \$- PASSIVO CIRCULANTE EM \$ OU152 CAPITAL DE GIRO LÍQUIDO
 OTIMIZAR NECESSIDADE DE CAPITAL DE GIRO EM \$ + SALDO DE MENSAL
 FECHADA Gráfico TESOURARIA EM \$ (PASSIVO CIRCULANTE EM \$ +
 EXIGÍVEL DE LONGO PRAZO EM174 ENDIVIDAMENTO OTIMIZAR
 \$)/(PATRIMÔNIO LÍQUIDO EM \$) * 100 MENSAL FECHADA Gráfico
 (RECURSOS ONEROSOS EM \$)/(PASSIVO CIRCULANTE EM \$ +175
 ENDIVIDAMENTO ONEROSO DIMINUIR EXIGÍVEL DE LONGO PRAZO EM
 \$)*100 MENSAL FECHADA Gráfico176 IMOBILIZAÇÃO OTIMIZAR (ATIVO
 PERMANENTE EM \$/PATRIMÔNIO LÍQUIDO EM \$) MENSAL FECHADA Gráfico
 EVA - VALOR ECONÔMICO LUCRO LÍQUIDO EM \$ - CUSTO DE
 OPORTUNIDADE DO CAPITAL177 AGREGADO AUMENTAR EMPREGADO EM \$
 MENSAL FECHADA Gráfico VENDAS - MATÉRIAS-PRIMAS UTILIZADAS,
 OUTROS MATERIAIS,202 VALOR AGREGADO BRUTO AUMENTAR SERVIÇOS
 NECESSÁRIOS PARA PRODUZIR OS PRODUTOS MENSAL FECHADA Gráfico

5. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM
 DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO
 RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL VALOR AGREGADO BRUTO -
 DEPRECIAÇÃO (CONSUMO DOS203 VALOR AGREGADO LÍQUIDO AUMENTAR
 BENS DE CAPITAL DURÁVEIS) MENSAL FECHADA Gráfico ATENDIMENTO EM
 ATÉ X (QTDE. DE CHAMADAS ATENDIDAS EM X SEGUNDOS/QTDE.122
 SEGUNDOS AUMENTAR TOTAL DE CHAMADAS)*100 MENSAL ABERTA
 Gráfico (QTDE. DE CHAMADAS COM TOM DE OCUPADO/QTDE. TOTAL
 DE123 TOM OCUPADO DIMINUIR CHAMADAS)*100 MENSAL ABERTA Gráfico
 RESOLUÇÕES NA PRIMEIRA (QTDE. DE CHAMADAS RESOLVIDAS NO
 PRIMEIRO CONTACTO124 CHAMADA AUMENTAR /QTDE. TOTAL DE
 CHAMADAS)*100 MENSAL ABERTA Gráfico (QTDE. DE OPERADORES QUE
 ESTAVAM NO ATENDIMENTO125 TAXA DE ADERÊNCIA AUMENTAR /QTDE.
 PLANEJADA DE OPERADORES)*100 MENSAL ABERTA Gráfico TEMPO DAS
 CHAMADAS (TOTAL EM SEGUNDOS DAS CHAMADAS ABANDONADAS ANTES
 CONTACT126 ABANDONADAS ANTES DO DIMINUIR DO
 ATENDIMENTO/QTDE. DE CHAMADAS ABANDONADAS) CENTER MENSAL
 ABERTA Gráfico ATENDIMENTO (SEGUNDOS) TEMPO MÉDIO DE (TOTAL EM
 SEGUNDOS DAS CHAMADAS ATENDIDAS/QTDE. DE127 ATENDIMENTO
 OTIMIZAR CHAMADAS ATENDIDAS) (SEGUNDOS) MENSAL ABERTA Gráfico
 (TOTAL EM SEGUNDOS DAS CHAMADAS EM FILA /QTDE. DE128 TEMPO
 MÉDIO DE FILA DIMINUIR CHAMADAS EM FILA) (SEGUNDOS) MENSAL
 ABERTA Gráfico

6. CONTACT CENTER INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL TEMPO MÉDIO DE TRABALHO (TOTAL EM SEGUNDOS CONSUMIDOS APÓS OS129 APÓS O ATENDIMENTO OTIMIZAR ATENDIMENTOS/QTDE. DE ATENDIMENTOS) (SEGUNDOS) MENSAL ABERTA Gráfico TOTAL DE CHAMADAS (TOTAL DE CHAMADAS RECEBIDAS OU EFETUADAS/QTDE. DE130 RECEBIDAS OU EFETUADAS OTIMIZAR OPERADORES) PODE-SE CALCULAR POR TURNO E GERAL MENSAL ABERTA Gráfico POR OPERADOR AMOSTRAS SUBMETIDAS NO (QUANTIDADE DE AMOSTRAS SUBMETIDAS NO 4 PRAZO AUMENTAR PRAZO/QUANTIDADE DE AMOSTRAS SUBMETIDAS) x 100 MENSAL ABERTA X Gráfico AMOSTRAS APROVADAS NA (QUANTIDADE DE AMOSTRAS APROVADAS NA PRIMEIRA 5 PRIMEIRA SUBMISSÃO AUMENTAR SUBMISSÃO/QUANTIDADE DE AMOSTRAS APROVADAS) x 100 MENSAL ABERTA X Gráfico SOMATÓRIO DOS DIAS DE DESENVOLVIMENTO DE NOVOS 6 TEMPO DE DESENVOLVIMENTO OTIMIZAR PRODUTOS/QUANTIDADE DE DESENVOLVIMENTOS ENGENHARIA MENSAL ABERTA Gráfico INVESTIMENTO EM (TOTAL (EM \$) INVESTIDO EM 7 DESENVOLVIMENTO OTIMIZAR DESENVOLVIMENTO/FATURAMENTO (EM \$))*100 MENSAL ABERTA Gráfico (CUSTO EFETIVO DO PROJETO EM \$/CUSTO PLANEJADO DO AO TÉRMINO DE170 CUSTO DO PROJETO OTIMIZAR PROJETO EM \$)*100 CADA PROJETO FECHADA Gráfico VALOR AGREGADO POR ITEM FATURADO LÍQUIDO (EM \$)/QUANTIDADE DE PEÇAS 8 AUMENTAR FATURADAS MENSAL ABERTA Gráfico FATURAMENTO

7. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL FATURAMENTO EM \$ POR REGIÃO OU POR ÁREA DEFINIDA160 FATURAMENTO POR REGIÃO AUMENTAR PELA EMPRESA MENSAL ABERTA Gráfico FATURAMENTO POR FATURAMENTO EM \$ POR REPRESENTANTE OU POR161 REPRESENTANTE OU POR AUMENTAR DISTRIBUIDOR FATURAMENTO MENSAL ABERTA Gráfico DISTRIBUIDOR FATURAMENTO POR SEGMENTO162 DE MERCADO AUMENTAR FATURAMENTO EM \$ POR SEGMENTO DE MERCADO MENSAL ABERTA Gráfico FATURAMENTO EM \$ POR VENDA DIRETA, POR DISTRIBUIÇÃO,163 FATURAMENTO POR CANAL AUMENTAR REPRESENTANTES, ETC MENSAL ABERTA Gráfico (SOMATÓRIO DAS DUPLICATAS DESCONTADAS FATURAMENTO DESCONTADO 9 ANTECIPADAMENTE DIMINUIR ANTECIPADAMENTE) (EM \$) / FATURAMENTO(EM \$) * 100 MENSAL ABERTA Gráfico10 JUROS DIMINUIR (JUROS PAGOS (EM \$)/FATURAMENTO (EM \$))*100 MENSAL ABERTA Gráfico MULTAS POR ATRASO NA (MULTAS POR ATRASO NA ENTREGA(EM \$)/FATURAMENTO (EM11 ENTREGA DIMINUIR \$))*100 MENSAL ABERTA X Gráfico (SOMATÓRIO DOS DÉBITOS EM ATRASO)/(SOMATÓRIO DAS93 INADIMPLÊNCIA DIMINUIR VENDAS LÍQUIDAS)*100 MENSAL ABERTA Gráfico FINANCEIRO

8. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM
 DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO
 RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL ((INVENTÁRIO TOTAL + CONTAS
 A RECEBER)-CONTAS A100 CAPITAL DE TRABALHO DIMINUIR
 PAGAR)/(VENDAS LÍQUIDAS)*100 MENSAL ABERTA Gráfico (CUSTOS
 FIXOS + DESPESAS FIXAS EM \$)/(FATURAMENTO EM108 GASTOS FIXOS
 DIMINUIR \$)*100 FINANCEIRO MENSAL ABERTA Gráfico116 PRAZO DE
 RECEBIMENTO DIMINUIR (PRAZO 1 + PRAZO 2 + ... + PRAZO N)/N
 TRIMESTRAL ABERTA Gráfico (ORÇAMENTO REALIZADO EM \$/ORÇAMENTO
 PROJETADO EM \$)117 ORÇAMENTOS OTIMIZAR *100 POR CENTRO DE
 CUSTO MENSAL ABERTA Gráfico144 PREVISIBILIDADE DE CAIXA OTIMIZAR
 (DESEMBOLSO REAL/DESEMBOLSO PROJETADO) * 100 MENSAL ABERTA
 Gráfico231 CAPITAL DE GIRO OTIMIZAR ATIVO CIRCULANTE(EM R\$)-
 PASSIVO CIRCULANTE(R\$) MENSAL FECHADA Gráfico GASTOS DE VIAGEM
 POR TOTAL DE GASTOS COM VIAGENS EM R\$/QUANTIDADE DE237
 COLABORADOR OTIMIZAR COLABORADORES QUE VIAJARAM MENSAL
 ABERTA Gráfico FATURAMENTO POR12 COLABORADOR AUMENTAR
 FATURAMENTO (EM \$)/Nº DE COLABORADORES MENSAL ABERTA Gráfico

9. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM
 DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO
 RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL13 LUCRO AUMENTAR (LUCRO
 LÍQUIDO (\$)/FATURAMENTO LÍQUIDO(\$)) x 100 MENSAL FECHADA Gráfico
 FATURAMENTO POR HORA14 PAGA AUMENTAR FATURAMENTO (EM \$)/
 TOTAL DE HORAS PAGAS MENSAL ABERTA Gráfico MARGEM DE
 CONTRIBUIÇÃO POR PRODUTO OU POR FAMÍLIA15 MARGEM DE
 CONTRIBUIÇÃO AUMENTAR DE PRODUTOS MENSAL FECHADA Gráfico56
 METAS ATINGIDAS AUMENTAR (QTDE. DE METAS ATINGIDAS/TOTAL DE
 METAS)*100 SEMESTRAL ABERTA Gráfico65 AUTUAÇÕES DIMINUIR (TOTAL
 PAGO EM AUTUAÇÕES EM \$/ FATURAMENTO EM \$)*100 SEMESTRAL
 FECHADA Gráfico ((FATURAMENTO NO MOMENTO 2)/(FATURAMENTO NO84
 VARIAÇÃO DO FATURAMENTO OTIMIZAR MOMENTO 1))-1)*100 MENSAL
 FECHADA Gráfico (QUANTIDADE DE PROJETOS
 IMPLEMENTADOS/QUANTIDADE87 PROJETOS IMPLEMENTADOS AUMENTAR
 DE PROJETOS APROVADOS)*100 MENSAL ABERTA Gráfico (SOMATÓRIO
 DOS INVESTIMENTOS NOS PROJETOS EM89 INVESTIMENTO POR PROJETO
 OTIMIZAR \$)/(QUANTIDADE DE PROJETOS) MENSAL ABERTA Gráfico

10. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM
 DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO
 RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL118 MARGEM LÍQUIDA AUMENTAR
 (LUCRO LÍQUIDO EM \$/ VENDAS LÍQUIDAS EM \$)*100 MENSAL FECHADA
 Gráfico EARNINGS BEFORE INTEREST, TAXES, DEPRECIATION AND139
 EBITDA AUMENTAR AMORTIZATION : LUCROS ANTES DE JUROS,
 IMPOSTOS, MENSAL FECHADA Gráfico DEPRECIACÃO E AMORTIZACÃO
 CONFORME CPI = (QUANTIA ORÇADA PARA O TRABALHO REALIZADO NO

PONTOS DE DESEMPENHO DE CUSTO DO178 PROJETO (CPI) OTIMIZAR PERÍODO EM \$ / QUANTIA EFETIVAMENTE DESEMBOLSADA MEDIÇÃO E ABERTA Gráfico PARA O TRABALHO REALIZADO NO PERÍODO)*100 MONITORAMENTO DEFINIDOS QUANDO DA TAXA INTERNA DE RETORNO DE $VPL = 0 = \text{INVESTIMENTO INICIAL} + \text{SOMATÓRIO DE } t=1 \text{ ATÉ N}$ ANÁLISE DA179 UM PROJETO (TIR) AUMENTAR $(F_t / (1 + TIR)^t)$ ONDE VPL = VALOR PRESENTE LÍQUIDO, EM \$ VIABILIDADE DO FECHADA Gráfico PROJETO GERÊNCIA [TOTAL INVESTIDO EM INOVAÇÃO EM R\$/TOTAL FATURADO EM184 INOVAÇÃO OTIMIZAR R\$]*100 MENSAL ABERTA Gráfico [REALIZADO EM R\$/ORÇADO EM R\$] * 100 - CALCULAR POR195 ADERÊNCIA ORÇAMENTÁRIA OTIMIZAR CENTRO DE CUSTO E TOTAL MENSAL ABERTA Gráfico TEMPO DE RETORNO DO226 INVESTIMENTO EM AÇÕES [EM DIMINUIR PREÇO DA AÇÃO EM R\$/LUCRO (ANUAL) EM R\$ POR AÇÃO TRIMESTRAL ABERTA Gráfico ANOS] PREÇO DA AÇÃO/VALOR PREÇO DA AÇÃO EM R\$/VALOR PATRIMONIAL (EM R\$) POR227 PATRIMONIAL AUMENTAR AÇÃO TRIMESTRAL ABERTA Gráfico

11. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL PREÇO DA AÇÃO/EBITDA POR228 AÇÃO AUMENTAR PREÇO DA AÇÃO (EM R\$)/EBITDA POR AÇÃO (EM R\$) TRIMESTRAL FECHADA Gráfico PREÇO DA AÇÃO/RECEITA229 LÍQUIDA POR AÇÃO AUMENTAR PREÇO DA AÇÃO (EM R\$)/RECEITA LÍQUIDA POR AÇÃO (EM R\$) TRIMESTRAL ABERTA Gráfico PREÇO DA AÇÃO/ATIVOS TOTAIS230 POR AÇÃO AUMENTAR PREÇO DA AÇÃO (EM R\$)/ATIVOS TOTAIS POR AÇÃO (EM R\$) TRIMESTRAL ABERTA Gráfico232 DIVIDENDO PAGO OTIMIZAR DIVIDENDO PAGO POR AÇÃO (EM R\$)/PREÇO DA AÇÃO (EM R\$) ANUAL ABERTA Gráfico233 GIRO DE ATIVOS AUMENTAR RECEITA LÍQUIDA (EM R\$)/ATIVOS TOTAIS (EM R\$) MENSAL ABERTA Gráfico234 VALOR DE MERCADO (EM R\$) AUMENTAR VALOR DAS AÇÕES (EM R\$) X QUANTIDADE DE AÇÕES MENSAL ABERTA Gráfico235 VALOR DA FIRMA (EM R\$) AUMENTAR VALOR DE MERCADO + DÍVIDA LÍQUIDA MENSAL ABERTA Gráfico VALOR DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO (EM R\$)/NÚMERO TOTAL DE236 VALOR PATRIMONIAL POR AÇÃO AUMENTAR AÇÕES MENSAL ABERTA Gráfico

12. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL (INVESTIMENTO EM INFRA-ESTRUTURA EM R\$/VALOR250 INFRA-ESTRUTURA OTIMIZAR PATRIMONIAL EM R\$)*100 ANUAL FECHADA Gráfico CONSUMO DE ENERGIA (CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (KWh)/Nº DE16 ELÉTRICA POR COLABORADOR DIMINUIR COLABORADORES) MENSAL ABERTA X Gráfico CONSUMO DE ENERGIA CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (KWh)/CONSUMO DE17 ELÉTRICA POR MATERIAL DIMINUIR MATÉRIA-PRIMA (T) MENSAL ABERTA X Gráfico CONSUMIDO CONSUMO DE ENERGIA CONSUMO DE ENERGIA

ELÉTRICA (KWh)/QUANTIDADE DE114 ELÉTRICA POR PRODUTO DIMINUIR
PRODUTOS FABRICADOS MENSAL ABERTA X Gráfico FABRICADO18
CONSUMO DE ÁGUA DIMINUIR CONSUMO DE ÁGUA (M³)/Nº DE
COLABORADORES MENSAL ABERTA X Gráfico19 RESÍDUO DIMINUIR
[RESÍDUO GERADO (T)/CONSUMO DE MATÉRIA-PRIMA(T)] x 100 MENSAL
ABERTA X Gráfico GESTÃO AMBIENTAL20 RECICLÁVEIS AUMENTAR
[RESÍDUOS RECICLADOS (T)/RESÍDUOS GERADOS(T)] x 100 MENSAL
ABERTA X Gráfico [RESÍDUOS DESTINADOS PARA ATERRO
(T)/RESÍDUOS21 ATERRO DIMINUIR GERADOS(T)] x 100 MENSAL ABERTA
X Gráfico

13. GESTÃO AMBIENTAL INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X)
GESTÃO À TIPO DEITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA
INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL
PRODUTIVIDADE DO USO DA181 ENERGIA AUMENTAR [FATURAMENTO EM
R\$ / GASTO COM ENERGIA EM R\$] * 100 MENSAL ABERTA X Gráfico
PRODUTIVIDADE DO USO DAS [FATURAMENTO EM R\$ / GASTO COM
MATÉRIAS-PRIMAS EM R\$]182 MATÉRIAS-PRIMAS AUMENTAR * 100
MENSAL ABERTA X Gráfico [CONSUMO DE ENERGIA RENOVÁVEL EM
R\$/CONSUMO TOTAL183 ENERGIAS RENOVÁVEIS AUMENTAR DE ENERGIA
EM R\$]*100 . ONDE ENERGIA RENOVÁVEL : MENSAL ABERTA X Gráfico
HIDROGERAÇÃO, EÓLICA, SOLAR, BIOMASSA E GEOTÉRMICA.185
PRODUTO INTERNO BRUTO AUMENTAR [RIQUEZA GERADA EM R\$/NÚMERO
DE HABITANTES] TRIMESTRAL ABERTA X Gráfico NÚMERO DE
FATALIDADES PARA GRUPO DE 100.000 MORTALIDADE PREMATURA
HABITANTES ABAIXO DA IDADE DEFINIDA COMO EXPECTATIVA188 (ANTES
DA EXPECTATIVA DE DIMINUIR DE VIDA (DEVE-SE COMPUTAR EM
SEPARADO OS HOMENS DAS TRIMESTRAL ABERTA X Gráfico VIDA)
MULHERES) [NÚMERO DE FUMANTES/TOTAL DE HABITANTES]*100 (DEVE-
SE189 FUMANTES DIMINUIR COMPUTAR EM SEPARADO OS HOMENS DAS
MULHERES E POR TRIMESTRAL ABERTA X Gráfico FAIXAS ETÁRIAS)
[NÚMERO DE OBESOS/TOTAL DE HABITANTES]*100 (DEVE-SE190 OBESOS
DIMINUIR COMPUTAR EM SEPARADO OS HOMENS DAS MULHERES E POR
TRIMESTRAL ABERTA X Gráfico FAIXAS ETÁRIAS) GESTÃO PÚBLICA191
ROUBOS ÀS RESIDÊNCIAS DIMINUIR NÚMERO DE ROUBOS ÀS
RESIDÊNCIAS (CASOS RELATADOS) TRIMESTRAL ABERTA X Gráfico

14. INDICADORES ATUALIZAÇÃO GESTÃO PÚBLICA OBJETIVOS (X)
GESTÃO À TIPO DEITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA
INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL
[NÚMERO DE PESSOAS EMPREGADAS/TOTAL DA POPULAÇÃO192 TAXA DE
EMPREGO AUMENTAR ECONOMICAMENTE ATIVA]*100 (COMPUTAR EM
SEPRADO MENSAL ABERTA X Gráfico HOMENS DAS MULHERES E POR
FAIXAS ETÁRIAS) [NÚMERO DE CRIANÇAS QUE RECEBEM CUIDADOS EM
TEMPO CUIDADO INFANTIL EM TEMPO193 INTEGRAL AUMENTAR
INTEGRAL/TOTAL DA POPULAÇÃO INFANTIL] (COMPUTAR EM ANUAL

ABERTA X Gráfico SEPRADO POR FAIXAS ETÁRIAS) [MÉDIA DO SALÁRIO HORÁRIO DE HOMENS EM R\$ /MÉDIA DO DIFERENÇA ENTRE SALÁRIOS DE HOMENS E MULHERES DIMINUIR SALÁRIO HORÁRIO DE MULHERES EM R\$]*100 (COMPUTAR EM TRIMESTRAL ABERTA X Gráfico SEPARADO POR CARGOS E POR REGIÕES) SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA (PONTOS OBTIDOS (QUESTIONÁRIO)/PONTOS22 INFORMÁTICA AUMENTAR POSSÍVEIS(QUESTIONÁRIO))*100 SEMESTRAL ABERTA X Gráfico TEMPO DE ATENDIMENTO (HELP SOMA DOS TEMPOS DE ATENDIMENTO/NÚMERO DE155 DESK) DIMINUIR ATENDIMENTOS INFORMÁTICA MENSAL ABERTA Gráfico SOMA DAS RECLAMAÇÕES (POR MOTIVOS, POR ÁREAS156 RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DIMINUIR USUÁRIAS) MENSAL ABERTA Gráfico ENTREGAS NO PRAZO (POR (QUANTIDADE ENTREGAS NO PRAZO/QUANTIDADES DE23 CLIENTE) AUMENTAR ENTREGAS) x 100 MENSAL ABERTA X Gráfico24 EFICIÊNCIA DO TRANSPORTE AUMENTAR (TOTAL DA CARGA/CAPACIDADE DO VEÍCULO)*100 MENSAL ABERTA X Gráfico

15. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO (PONTOS OBTIDOS (QUESTIONÁRIO)/PONTOS25 ALMOXARIFADO AUMENTAR POSSÍVEIS(QUESTIONÁRIO)) *100 SEMESTRAL ABERTA X Gráfico SOMATÓRIO DOS DIAS DE ATRASO/TOTAL DE ITENS QUE26 ATRASO NA ENTREGA DIMINUIR FORAM ENTREGUES ATRASADOS MENSAL ABERTA X Gráfico GIRO DE ESTOQUE = QTDE. VENDIDA/ESTOQUE MÉDIO. ONDE : ESTOQUE MÉDIO = (ESTOQUE INICIAL + ESTOQUE FINAL)/2 E27 GIRO DE ESTOQUE OTIMIZAR QTDE. VENDIDA = ESTOQUE INICIAL + COMPRAS - ESTOQUE MENSAL ABERTA Gráfico FINAL28 FRETE OTIMIZAR (TOTAL GASTO EM FRETES (\$) / FATURAMENTO (EM \$)) x 100 MENSAL ABERTA X Gráfico (TOTAL GASTOS COM FRETES NÃO PROGRAMADO OU29 FRETE ESPECIAL DIMINUIR EVITÁVEIS (EM \$) / FATURAMENTO (EM \$)) x 100 MENSAL ABERTA X Gráfico (ESTOQUE DE MATERIAIS E ITENS COMPRADOS EM61 ESTOQUE OTIMIZAR \$ / FATURAMENTO EM \$) *100 MENSAL ABERTA Gráfico (QTDE. PRODUZIDA + QUANTIDADE DO ESTOQUE113 ATENDIMENTO AOS PEDIDOS AUMENTAR INICIAL)/(QTDE. VENDIDA) *100 POR LINHA DE PRODUTOS, POR MENSAL ABERTA Gráfico CLIENTE INDISPONIBILIDADE DE (ATRASOS DE PRODUÇÃO DEVIDO À INDISPONIBILIDADES DE119 MATERIAL DIMINUIR MATERIAIS/ATRASOS DE PRODUÇÃO)*100 MENSAL ABERTA X Gráfico

16. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL (\$ DE ESTOQUES DE PRODUTOS ACABADOS OU DE MATERIAIS132 ESTOQUES SEM CONSUMO DIMINUIR SEM CONSUMO HÁ X SEMANAS/ \$ DE ESTOQUE TOTAL) *100 MENSAL ABERTA Gráfico137 SOBREPESO DIMINUIR ((PESO MÉDIO - PESO

DECLARADO)/(PESO DECLARADO)) *100 MENSAL ABERTA Gráfico
 ESTOQUE MÍNIMO = (VENDA MÉDIA MENSAL * TEMPO DE143 ESTOQUE
 MÍNIMO OTIMIZAR COBERTURA) /30 DIAS. ONDE : VENDA MÉDIA MENSAL
 = (SOMA MENSAL ABERTA Gráfico DAS VENDAS NO PERÍODO/MESES DO
 PERÍODO) (QUANTIDADE DE PRODUTOS AVARIADOS DURANTE O AVARIAS
 DURANTE O171 TRANSPORTE E ENTREGA DIMINUIR TRANSPORTE E
 ENTREGA/QTDE. TOTAL DE PRODUTOS MENSAL ABERTA Gráfico
 TRANSPORTADOS E ENTREGUES)*100 OU *1.000.000 (PPM)208 MÉDIA DA
 IDADE DOS VEÍCULOS DIMINUIR (SOMATÓRIO DA IDADE DA
 FROTA/QUANTIDADE DE VEÍCULOS) ANUAL ABERTA Gráfico (TOTAL GERAL
 DE GASTOS EM R\$ COM A FROTA, INCLUINDO COMBUSTÍVEL, SALÁRIOS +
 ENCARGOS,209 R\$/Km DIMINUIR MANUTENÇÕES,PNEUS, PEDÁGIOS,
 PEDÁGIOS, IPVA, SEGUROS MENSAL ABERTA Gráfico DOS VEÍCULOS,
 SEGUROS DAS CARGAS, ETC)/Km RODADOS . PODE-SE CALCULAR POR
 ROTEIRO. LOGÍSTICA (TOTAL GERAL DE GASTOS EM R\$ COM A FROTA,
 INCLUINDO R\$/Km DEVIDO ÀS MANUTENÇÕES CORRETIVAS,
 PREVENTIVAS, PREDITIVAS E AS210 MANUTENÇÕES DIMINUIR PEÇAS
 APLICADAS)/Km RODADOS . CALCULAR POR VEÍCULO E MENSAL ABERTA
 Gráfico GERAL. (TOTAL DE GASTOS EM R\$ COM DIESEL)/Km RODADOS.211
 R\$/Km DEVIDO AO DIESEL DIMINUIR CALCULAR POR VEÍCULO, GERAL E
 POR ROTEIRO. MENSAL ABERTA Gráfico

17. LOGÍSTICA INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À
 TIPO DEITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO
 DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL (TOTAL DE GASTOS
 EM R\$ COM PNEUS)/Km RODADOS.212 R\$/Km DEVIDO AOS PNEUS
 DIMINUIR CALCULAR POR VEÍCULO E GERAL. MENSAL ABERTA Gráfico213
 ESPAÇO OCUPADO OTIMIZAR (ESPAÇO OCUPADO EM M2/ESPAÇO
 DISPONÍVEL EM M2)*100 TRIMESTRAL ABERTA Gráfico ESTOQUE
 CONTÁBIL - ESTOQUE FÍSICO. CALCULAR POR ITEM,214 DIFERENÇA DE
 ESTOQUE DIMINUIR POR FAMÍLIA E GERAL TRIMESTRAL ABERTA Gráfico
 TOTAL DE PARALISAÇÕES (EM HORAS)/Km RODADOS.215 PARALISAÇÕES
 DIMINUIR CALCULAR POR VEÍCULO E GERAL. MENSAL ABERTA Gráfico
 UNIDADES TRANSPORTADAS/Km RODADOS . CALCULAR EM216 UNIDADES
 TRANSPORTADAS AUMENTAR PEÇAS, Kg, PESSOAS E POR VEÍCULO E
 GERAL. MENSAL ABERTA Gráfico (GASTOS COM ACIDENTES E SINISTROS
 EM R\$)/Km RODADOS.217 ACIDENTES E SINISTROS DIMINUIR CALCULAR
 POR ROTEIRO. MENSAL ABERTA Gráfico UNIDADES EXPEDIDAS POR218
 COLABORADOR AUMENTAR (TOTAL DE UNIDADES EXPEDIDAS/TOTAL
 COLABORADORES) MENSAL ABERTA Gráfico GASTOS COM O PESSOAL
 (TOTAL DE GASTOS EM R\$ COM O PESSOAL ENVOLVIDO NA219
 ENVOLVIDO NA EXPEDIÇÃO POR DIMINUIR EXPEDIÇÃO) / QTDE. DE
 UNIDADES EXPEDIDAS MENSAL ABERTA Gráfico UNIDADE EXPEDIDA

18. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM
 DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO

RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL TEMPO DE CICLO ENTRE A IDENTIFICAÇÃO DO MATERIAL E SEU220 LOGÍSTICA REVERSA OTIMIZAR DEVIDO ENCAMINHAMENTO PARA O FABRICANTE MENSAL ABERTA Gráfico TOTAL DE PEDIDOS (OU DE ITENS) SEPARADOS E221 SEPARAÇÃO DOS PEDIDOS AUMENTAR EMBALADOS/TOTAL DE HORAS TRABALHADAS. CALCULAR POR DIÁRIA ABERTA Gráfico COLABORADOR, POR LINHA E GERAL (GASTOS EM R\$ COM ÁREA, PESSOAL, EQUIPAMENTOS,222 GASTOS COM ARMAZENAGEM DIMINUIR UTILIDADES, ETC)/(RECEITA DE VENDAS EM R\$)*100 MENSAL ABERTA Gráfico CUSTO DE MANUTENÇÃO DO (VALOR DO ESTOQUE EM R\$ * TAXA MÍNIMA DE ATRATIVIDADE -223 ESTOQUE OTIMIZAR EXEMPLOS : SELIC, POUPANÇA, FUNDOS DE RENDA FIXA) MENSAL ABERTA Gráfico GASTOS ASSOCIADOS À FALTA (VENDA PERDIDA POR INDISPONIBILIDADE DE PRODUTOS EM224 DE PRODUTOS ACABADOS DIMINUIR R\$ X MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO) MENSAL ABERTA Gráfico % DE RETORNOS - LOGÍSTICA (TOTAL RETORNADO/TOTAL ENTREGUE)*100 . CALCULAR POR225 REVERSA AUMENTAR PRODUTO, POR LINHA DE PRODUTO E GERAL MENSAL ABERTA Gráfico [(TOTAL DE HORAS POSSÍVEIS DE SE OPERAR - TOTAL DE30 DISPONIBILIDADE AUMENTAR HORAS EM MANUTENÇÃO)/TOTAL DE HORAS POSSÍVEIS DE SE MENSAL ABERTA X Gráfico OPERAR] x 100 CONFIABILIDADE (indicador TEMPO MÉDIO ENTRE FALHAS = [(TEMPO ENTRE FALHA 2 - secundário . Fornece detalhamento TEMPO ENTRE FALHA 1) + (TEMPO ENTRE FALHA 3 - TEMPO31 do porquê a Disponibilidade está AUMENTAR ENTRE FALHA 2) + (TEMPO ENTRE FALHA N - TEMPO ENTRE MENSAL ABERTA X Gráfico afetada) FALHA N-1)] / Nº DE FALHAS-1 MANUTENÇÃO

19. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL MANTENABILIDADE (indicador secundário . Fornece detalhamento TEMPO MÉDIO DOS REPAROS = (TEMPO DO REPARO 1 + TEMPO32 do porquê a Disponibilidade está DIMINUIR DO REPARO 2 + TEMPO DO REPARO N) / N MANUTENÇÃO MENSAL ABERTA Gráfico afetada) (NÚMERO DE VEZES QUE AS PESSOAS ENCONTRAM AS PEÇAS NÍVEL DE COBERTURA DO DE REPOSIÇÃO DE ESTOQUE QUE PROCURAM/NÚMERO DE106 ESTOQUE DE PEÇAS AUMENTAR VEZES QUA AS PESSOAS NÃO ENCONTRAM AS PEÇAS DE MENSAL ABERTA X Gráfico REPOSIÇÃO DE ESTOQUE DE QUE PRECISAM)*100 (TOTAL DE HORAS DE TRABALHO DA MANUTENÇÃO NÃO107 HORAS NÃO PLANEJADAS DIMINUIR PLANEJADAS/TOTAL DE HORAS DE TRABALHO DA MENSAL ABERTA X Gráfico MANUTENÇÃO) *100 SOMATÓRIO DO TEMPO DE PRODUÇÃO DE n LOTES/ n LOTES ,60 LEAD-TIME DE PRODUÇÃO OTIMIZAR POR PRODUTO, FAMÍLIA DE PRODUTOS E GERAL MENSAL ABERTA Gráfico90 PRODUÇÃO HORÁRIA OTIMIZAR TOTAL DE PEÇAS PRODUZIDAS/NÚMERO DE HORAS MENSAL ABERTA Gráfico PRODUÇÃO OEE (OVERALL EQUIPMENT105 EFFECTIVENESS) AUMENTAR QUALIDADE * DISPONIBILIDADE * PRODUTIVIDADE MENSAL ABERTA X Gráfico (QUANTIDADE PRODUZIDA NO

PERÍODO/QUANTIDADE120 QTDE. PRODUZIDA AUMENTAR PLANEJADA NO PERÍODO) *100 DIÁRIA ABERTA X Gráfico RECLAMAÇÃO POR CLIENTE33 DIMINUIR QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES PROCEDENTES MENSAL ABERTA Gráfico

20. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL TEMPO DE CICLO DE ANÁLISE TEMPO MÉDIO PARA ANÁLISE DO PRODUTO REPROVADO PELO34 DO PRODUTO REPROVADO DIMINUIR CLIENTE E SOLUÇÃO (EFICÁCIA) MENSAL ABERTA X Gráfico PELO CLIENTE EFICÁCIA DAS SOLICITAÇÕES DE AÇÕES35 CORRETIVAS DE AUDITORIA DO AUMENTAR (SACS EFICAZES/SACS VERIFICADAS)*100 SEMESTRAL ABERTA X Gráfico SISTEMA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA (PONTOS OBTIDOS (QUESTIONÁRIO)/PONTOS POSSÍVEIS36 METROLOGIA AUMENTAR (QUESTIONÁRIO)) *100 MENSAL ABERTA Gráfico (TOTAL DE PRODUTOS QUE APRESENTARAM37 RETORNO EM GARANTIA DIMINUIR DEFEITOS/FALHAS DURANTE O PERÍODO DE GARANTIA/TOTAL MENSAL ABERTA Gráfico DE PRODUTOS ENTREGUES)*100 PPM POR CLIENTE (QUANTIDADE NÃO-CONFORME/QUANTIDADE ENTREGUE) x38 DIMINUIR 1.000.000 MENSAL ABERTA X Gráfico PPM INTERNO (QUANTIDADE NÃO-CONFORME /QUANTIDADE PRODUZIDA) x39 DIMINUIR 1.000.000 MENSAL ABERTA Gráfico40 CUSTOS DA QUALIDADE OTIMIZAR (CUSTOS DA QUALIDADE (EM \$)/FATURAMENTO (EM \$)) X 100 MENSAL ABERTA Gráfico QUALIDADE NOTIFICAÇÃO DO CLIENTE QUANTO A SITUAÇÃO ESPECIAL41 RELACIONADA AS QUESTÕES DIMINUIR Nº DE NOTIFICAÇÕES MENSAL ABERTA Gráfico DE ENTREGA E QUALIDADE PERTURBAÇÕES AO CLIENTE (MULTAS/PARADAS DE42 LINHA/RECALL) DIMINUIR OCORRÊNCIAS DE PERTURBAÇÕES (EM U\$) ANUAL ABERTA X Gráfico (QUANTIDADE DE PEÇAS RETRABALHADAS/QUANTIDADE DE59 RETRABALHO DIMINUIR PEÇAS PRODUZIDAS)*100 , POR PRODUTO, FAMÍLIA E GERAL MENSAL ABERTA X Gráfico

21. QUALIDADE INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL GASTO COM RETRABALHO POR (GASTO TOTAL COM RETRABALHO EM \$)/(QUANTIDADE DE88 ITEM DIMINUIR ITENS RETRABALHADOS) MENSAL ABERTA Gráfico CONFORMIDADE NA INSPEÇÃO (QTDE. DE INSPEÇÕES FINAIS COM RESULTADOS135 FINAL AUMENTAR CONFORMES/QTDE. DE INSPEÇÕES FINAIS)*100 MENSAL ABERTA X Gráfico (QTDE. DE REQUISITOS CONSIDERADOS CONFORMES/QTDE. CONFORMIDADE NOS AO FINAL DE157 PROCESSOS AUMENTAR DE REQUISITOS AUDITADOS)*100 CALCULAR POR PROCESSO E CADA AUDITORIA ABERTA X Gráfico GERAL (QTDE. DE CARACTERÍSTICAS CONFORME A AO TÉRMINO DA % DE ATENDIMENTO ÀS ESPECIFICAÇÃO/QTDE DE CARACTERÍSTICAS

FABRICAÇÃO E196 ESPECIFICAÇÕES AUMENTAR CONTROLADAS)*100 -
 CALCULAR POR LOTE, POR PRODUTO E CONTROLE DE ABERTA
 Relatório/Gráfico PERÍODO UM LOTE E MENSAL PRODUTIVIDADE DO
 (QTDE. DE ENSAIOS E TESTES EXECUTADOS/QTDE. DE197 LABORATÓRIO
 DE ENSAIOS E AUMENTAR ENSAIOS E TESTES SOLICITADOS)*100 MENSAL
 ABERTA X Gráfico TESTES207 DEVOLUÇÕES DOS CLIENTES DIMINUIR
 QTDE. DE DEVOLUÇÕES MENSAL ABERTA X Gráfico PESQUISA DE
 SATISFAÇÃO DO MÉDIA DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES43
 COLABORADOR AUMENTAR (QUESTIONÁRIO) POR ÁREA E GERAL MENSAL
 ABERTA X Gráfico SUGESTÃO DE44 COLABORADORES AUMENTAR QTDE.
 DE SUGESTÕES/NÚMERO DE COLABORADORES MENSAL ABERTA Gráfico45
 HORAS EXTRAS DIMINUIR (HORAS EXTRAS (EM \$)/FOLHA DE PAGAMENTO
 (EM \$))*100 MENSAL ABERTA Gráfico46 FOLHA DE PAGAMENTO OTIMIZAR
 (FOLHA DE PAGAMENTO (EM \$)/FATURAMENTO (EM \$))*100 MENSAL
 ABERTA X Gráfico HORAS EXTRAS CONVERTIDAS47 EM COLABORADORES
 VIRTUAIS DIMINUIR TOTAL DE HORAS EXTRAS/ 220 HORAS MENSAL
 ABERTA X Gráfico

22. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM
 DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO
 RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL TREINAMENTO POR48
 COLABORADOR AUMENTAR TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO/Nº DE
 COLABORADORES MENSAL ABERTA X Gráfico ABSENTEÍSMO HORAS NÃO
 TRABALHADAS / ((TOTAL DE DIAS ÚTEIS NO MÊS x49 (CONSIDERAR ATÉ
 15 DIAS) DIMINUIR HORAS NORMAIS TRABALHADAS POR DIA) x NÚMERO
 DE MENSAL ABERTA Gráfico FUNCIONÁRIOS NO MÊS)) x 100 CÁLCULO POR
 ÁREA E GERAL TURN OVER (SOMA DOS DESLIGAMENTOS E
 CONTRATAÇÕES)/2/(Nº DE50 DIMINUIR FUNCIONÁRIOS ATIVOS) x 100
 CÁLCULO POR ÁREA E GERAL MENSAL ABERTA X Gráfico (SOMA DOS
 DESLIGAMENTOS)/(Nº DE FUNCIONÁRIOS ATIVOS) x153 TURN OVER DE
 DESLIGAMENTO DIMINUIR 100 CÁLCULO POR ÁREA E GERAL MENSAL
 ABERTA Gráfico (SOMA DOS DESLIGAMENTOS QUE SERÃO SUBSTITUÍDOS
 E154 TURN OVER DE SUBSTITUIÇÃO DIMINUIR CONTRATAÇÕES PARA
 SUBSTITUIÇÕES)/2/(Nº DE MENSAL ABERTA Gráfico FUNCIONÁRIOS
 ATIVOS) x 100 CÁLCULO POR ÁREA E GERAL ÍNDICE DE ACIDENTES
 ESTATÍSTICAS DE ACIDENTES CONFORME NR 4 (EXEMPLOS,51 DIMINUIR
 TAXA DE FREQUÊNCIA E TAXA DE GRAVIDADE) MENSAL ABERTA X Gráfico
 (TOTAL DE PONTOS OBTIDOS/TOTAL DE PONTOS57 5S AUMENTAR
 POSSÍVEIS)*100 , EM AUDITORIA 5S POR SETOR E GERAL SEMESTRAL
 ABERTA Gráfico (NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES - NÚMERO DE66
 AMPLITUDE DA LIDERANÇA OTIMIZAR COLABORADORES EM POSIÇÃO DE
 LIDERANÇA)/(NÚMERO DE MENSAL FECHADA Gráfico COLABORADORES EM
 POSIÇÃO DE LIDERANÇA) (NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES -
 NÚMERO DE67 AMPLITUDE DO RH OTIMIZAR COLABORADORES DO RH
)/(NÚMERO DE COLABORADORES DO MENSAL FECHADA Gráfico RH)
 (NÚMERO DE VAGAS EM ABERTO PREENCHIDAS POR68 APROVEITAMENTO

INTERNO AUMENTAR COLABORADORES INTERNOS/ NÚMERO DE VAGAS MENSAL ABERTA X Gráfico PREENCHIDAS)*100 (NÚMERO DE COLABORADORES PROMOVIDOS/NÚMERO TOTAL69 CRESCIMENTO NA CARREIRA OTIMIZAR DE COLABORADORES)*100 MENSAL FECHADA Gráfico

23. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DE ITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL (NÚMERO DE COLABORADORES COM REAJUSTE SALARIAL POR REAJUSTE SALARIAL POR70 MÉRITO DE DESEMPENHO OTIMIZAR MÉRITO DE DESEMPENHO / NÚMERO DE COLABORADORES MENSAL FECHADA Gráfico COM REAJUSTE SALARIAL) *100 INVESTIMENTO EM (TOTAL INVESTIDO EM TREINAMENTO E EM DESENVOLVIMENTO71 TREINAMENTO E EM OTIMIZAR EM \$/FATURAMENTO EM \$)*100 MENSAL ABERTA X Gráfico DESENVOLVIMENTO (NÚMERO DE COLABORADORES CONTRATADOS QUE EFICÁCIA DAS CONTRATAÇÕES72 EXTERNAS AUMENTAR PERMANECERAM NA EMPRESA APÓS DETERMINADO PERÍODO MENSAL FECHADA Gráfico (EXEMPLO, 1 ANO))/(NÚMERO TOTAL DE CONTRATADOS)*100 TEMPO MÉDIO PARA SOMATÓRIO DOS TEMPOS PARA CONCLUSÃO DAS CONCLUSÃO DAS73 CONTRATAÇÕES (EXCETO OTIMIZAR CONTRATAÇÕES/QUANTIDADE DE CONTRATAÇÕES MENSAL FECHADA Gráfico CONCLUÍDAS LIDERANÇA) (NÚMERO DE CONTENCIOSOS TRABALHISTAS NO74 CONTENCIOSOS TRABALHISTAS MINIMIZAR PERÍODO/NÚMERO DE DEMISSÕES NO PERÍODO)*100 MENSAL FECHADA Gráfico (TOTAL DE GASTOS COM O RH EM \$ / TOTAL DE GASTOS DA75 ESTRUTURA DO RH OTIMIZAR EMPRESA EM \$) *100 MENSAL FECHADA Gráfico (TOTAL DE GASTOS COM O PESSOAL DO RH EM \$/ TOTAL DE76 PESSOAL DO RH OTIMIZAR GASTOS COM O PESSOAL EM \$)*100 MENSAL FECHADA Gráfico (REMUNERAÇÃO VARIÁVEL EM \$/REMUNERAÇÃO TOTAL EM77 REMUNERAÇÃO VARIÁVEL AUMENTAR \$)*100 MENSAL FECHADA Gráfico PARTICIPAÇÃO NOS (PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS EM \$/LUCRO OPERACIONAL78 RESULTADOS OTIMIZAR EM \$)*100 SEMESTRAL FECHADA Gráfico79 BENEFÍCIOS OTIMIZAR (BENEFÍCIOS EM \$/REMUNERAÇÃO EM \$)*100 MENSAL FECHADA Gráfico RH BENEFÍCIOS POR80 COLABORADOR OTIMIZAR BENEFÍCIOS EM \$ / NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES MENSAL FECHADA Gráfico

24. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DE ITEM RH DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL GASTOS COM PROGRAMAS DE SAÚDE EM \$/NÚMERO TOTAL DE81 GASTOS COM SAÚDE OTIMIZAR COLABORADORES COBERTOS MENSAL ABERTA Gráfico GASTOS COM DESLIGAMENTOS EM \$/NÚMERO TOTAL DE82 DESLIGAMENTOS DIMINUIR DESLIGAMENTOS MENSAL FECHADA Gráfico VARIAÇÃO DO NÚMERO DE ((NÚMERO DE COLABORADORES NO MOMENTO 2/NÚMERO DE83 COLABORADORES OTIMIZAR COLABORADORES NO MOMENTO 1) - 1)*100 MENSAL FECHADA Gráfico SOMATÓRIO DOS TEMPOS DE

PERMANÊNCIA DOS85 PERMANÊNCIA AUMENTAR COLABORADORES/NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES MENSAL FECHADA Gráfico SOMATÓRIO DAS IDADES DOS COLABORADORES/NÚMERO86 IDADE OTIMIZAR TOTAL DE COLABORADORES MENSAL FECHADA Gráfico RECLAMAÇÕES -94 ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL DIMINUIR SOMATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES MENSAL ABERTA Gráfico95 SALÁRIO MÉDIO OTIMIZAR SOMATÓRIO DOS SALÁRIOS/NÚMERO DE COLABORADORES MENSAL ABERTA Gráfico $(\text{NÚMERO DE COLABORADORES AFASTADOS}) / (\text{NÚMERO DE96 AFASTAMENTOS DIMINUIR COLABORADORES}) * 100$ MENSAL ABERTA Gráfico $(\text{NÚMERO DE COLABORADORES COM DESEMPENHO ACIMA DA97 DESEMPENHO ELEVADO AUMENTAR MÉDIA EM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO}) / (\text{NÚMERO DE MENSAL ABERTA Gráfico COLABORADORES AVALIADOS}) * 100$ (NÚMERO DE TEMPORÁRIOS E AUTÔNOMOS/NÚMERO DE98 FORÇA DE TRABALHO FLEXÍVEL OTIMIZAR COLABORADORES)*100 MENSAL ABERTA Gráfico $(\text{NÚMERO DE ESTAGIÁRIOS EFETIVADOS}/\text{NÚMERO DE99 EFETIVAÇÃO DE ESTAGIÁRIOS AUMENTAR ESTAGIÁRIOS QUE CONCLUÍRAM O ESTÁGIO}) * 100$ MENSAL ABERTA Gráfico

25. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DE ITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL (QUANTIDADE REAL DE APRENDIZES/QUANTIDADE Planilha e/ou109 APRENDIZES ATENDER OBRIGATÓRIA DE APRENDIZES)*100 MENSAL FECHADA Gráfico PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (QUANTIDADE REAL DE PCD /QUANTIDADE OBRIGATÓRIA DE Planilha e/ou110 (PCD) ATENDER PCD)*100 MENSAL FECHADA Gráfico Planilha e/ou111 HEADCOUNT OTIMIZAR (HEADCOUNT REAL/HEADCOUNT PLANEJADO)*100 MENSAL FECHADA Gráfico (TOTAL DE DEMISSÕES POR INICIATIVA DOS DEMISSÕES POR INICIATIVA COLABORADORES/TOTAL DE DEMISSÕES)*100 . A DIFERENÇA Planilha e/ou115 DOS COLABORADORES OTIMIZAR DO RESULTADO E 100%, SIGNIFICA O TOTAL (EM %) DE MENSAL FECHADA Gráfico DEMISSÕES POR INICIATIVA DA EMPRESA. (SOMATÓRIO DAS AVALIAÇÕES DOS GESTORES PELOS121 AVALIAÇÃO DOS GESTORES AUMENTAR COLABORADORES, PARES E CLIENTES INTERNOS)/NÚMERO DE ANUAL FECHADA Gráfico GESTORES NÍVEL DE SERVIÇO DA FOLHA (QTDE. DE PAGAMENTOS CORRETOS/QTDE. DE133 DE PAGAMENTO AUMENTAR PAGAMENTOS)*100 MENSAL ABERTA Gráfico ENTREVISTAS DE (QTDE. DE ENTREVISTAS DE DESLIGAMENTO/QTDE. DE134 DESLIGAMENTOS AUMENTAR DESLIGAMENTOS)*100 MENSAL ABERTA Gráfico INSPEÇÕES DE SEGURANÇA NO (QTDE. DE PONTOS OBTIDOS NA INSPEÇÃO DE SEGURANÇA NO136 TRABALHO AUMENTAR TRABALHO/QTDE. DE PONTOS POSSÍVEIS)*100 MENSAL ABERTA X Gráfico RISCO DE CADA ATIVIDADE, CALCULADO DE ACORDO COM A138 RISCOS DIMINUIR LISTA DE PERIGOS E RISCOS MENSAL ABERTA X Gráfico (QTDE. DE TREINAMENTOS (OU DE TREINANDOS) QUE ATINGIRAM OS RESULTADOS MÍNIMOS PARA SE142 EFICÁCIA DOS TREINAMENTOS AUMENTAR CARACTERIZAR A

EFICÁCIA)/(QTDE. TOTAL DE TREINAMENTOS MENSAL ABERTA Gráfico (OU DE TREINANDOS))*100
173 PRESENTEÍSMO DIMINUIR (PRODUTIVIDADE EFETIVA/PRODUTIVIDADE PREVISTA)*100 MENSAL ABERTA Gráfico

26. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM
DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO
RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL (QTDE. DE COLABORADORES QUE
TIVERAM MELHORA NA MELHORIA NA AVALIAÇÃO DE 238 DESEMPENHO
AUMENTAR AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO EM RELAÇÃO À AVALIAÇÃO
SEMESTRAL ABERTA Gráfico ANTERIOR/QTDE. DE COLABORADORES
AVALIADOS)*100 SOMA DOS TEMPOS NECESSÁRIOS PARA ATUALIZAR
OS 239 ATUALIZAÇÃO DE REGISTROS OTIMIZAR REGISTROS DOS
COLABORADORES/TOTAL DE REGISTROS MENSAL ABERTA Gráfico
ATUALIZADOS SOMA DOS TEMPOS QUE OS COLABORADORES OCUPAM
O 240 TEMPO NO CARGO OTIMIZAR CARGO/QTDE. DE COLABORADORES
TRIMESTRAL FECHADA Gráfico 52 SATISFAÇÃO DO CLIENTE AUMENTAR
MÉDIA DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES (QUESTIONÁRIO) MENSAL ABERTA
Gráfico (QTDE. DE CLIENTES QUE COMPRARAM/QTDE. DE CLIENTES 53
CLIENTES ATIVOS AUMENTAR QUE ORÇARAM) *100 MENSAL ABERTA
Gráfico ATENDIMENTO DOS ORÇAMENTOS NO PRAZO POR (QUANTIDADE
DE ORÇAMENTOS ENTREGUES NO 54 CLIENTE AUMENTAR
PRAZO/QUANTIDADE DE ORÇAMENTOS REALIZADOS) x 100 MENSAL
FECHADA Gráfico PEDIDOS CONQUISTADOS POR (VALOR DOS PEDIDOS
CONQUISTADOS (EM \$)/VALOR DOS 55 CLIENTE OTIMIZAR ORÇAMENTOS
APRESENTADOS AO CLIENTE (EM \$))*100. MENSAL FECHADA Gráfico
((SOMATÓRIO DOS PREÇOS FINAIS/SOMATÓRIO DOS PREÇOS 63
NEGOCIAÇÕES COM CLIENTES OTIMIZAR INICIAIS)-1)*100, POR PEDIDO,
POR CLIENTE, POR FAMÍLIA DE MENSAL FECHADA Gráfico PRODUTO, POR
VENDEDOR, POR GERÊNCIA E GERAL (TOTAL CANCELADO EM \$/TOTAL
VENDIDO EM \$)*100, POR 64 CANCELAMENTO DE PEDIDOS DIMINUIR
VENDEDOR, POR GERÊNCIA, POR CLIENTE, POR FAMÍLIA E MENSAL
FECHADA GERAL 92 VISITAS AOS CLIENTES OTIMIZAR QUANTIDADE DE
VISITAS AOS CLIENTES/PERÍODO MENSAL ABERTA Gráfico (VENDAS
LÍQUIDAS DE PRODUTOS LANÇADOS HÁ MENOS DE 101 RENOVAÇÃO
AUMENTAR UM ANO/VENDAS LÍQUIDAS TOTAIS)*100 MENSAL ABERTA
Gráfico 102 VENDA MÉDIA POR VENDEDOR OTIMIZAR TOTAL DE VENDAS
EM \$/NÚMERO DE VENDEDORES MENSAL ABERTA Gráfico

27. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DEITEM
DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO
RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL (BUDGET DE MARKETING EM \$
/(VOLUME DE VENDAS NO 103 EFICÁCIA DE MARKETING AUMENTAR
PERÍODO EM \$/VOLUME DE VENDAS NO PERÍODO ANTERIOR SEMESTRAL
FECHADA Gráfico EM \$)-1) RESULTADO DE PESQUISA DE MERCADO (NÃO
CLIENTES) 104 INTENÇÃO DE COMPRA AUMENTAR SOBRE A INTENÇÃO DE
COMPRA (MARCA VERSUS A ANUAL FECHADA Tabela CONCORRÊNCIA)

ATENDIMENTO DE PEDIDOS (ON (QTDE. DE PEDIDOS ATENDIDOS NO PERÍODO/QTDE. TOTAL DE 145 TIME IN FULL) AUMENTAR PEDIDOS PREVISTOS NO PERÍODO)*100 MENSAL ABERTA Gráfico 164 MARGEM POR REGIÃO AUMENTAR MARGEM BRUTA EM \$ POR REGIÃO MENSAL ABERTA Gráfico 165 MARGEM POR REPRESENTANTE AUMENTAR MARGEM BRUTA EM \$ POR REPRESENTANTE VENDAS MENSAL ABERTA Gráfico 166 MARGEM POR SEGMENTO AUMENTAR MARGEM BRUTA EM \$ POR SEGMENTO MENSAL ABERTA Gráfico 167 MARGEM POR CANAL AUMENTAR MARGEM BRUTA EM \$ POR CANAL MENSAL ABERTA Gráfico (VOLUME VENDIDO PELA EMPRESA/VOLUME CONSUMIDO PELO 168 MARKET SHARE OTIMIZAR MERCADO)*100 PODE-SE APURAR POR REGIÃO (ESTADO, PAÍS, MENSAL ABERTA Gráfico CONTINENTE, ETC) ((QTDE. DE UNIDADES DE RECARGAS/QTDE. DE UNIDADES 169 RECARGAS AUMENTAR VENDIDAS (PRODUTOS RETORNÁVEIS))*100 MENSAL ABERTA Gráfico (VOLUME COMPRADO/VOLUME TOTAL CONSUMIDO PELO 180 FIDELIDADE DO CLIENTE AUMENTAR CLIENTE) *100 MENSAL ABERTA Gráfico (QTDE. DE AÇÕES QUE FORAM REALIZADAS/QTDE. DE 197 TAXA DE CONVERSÃO AUMENTAR TENTATIVAS)*100 - CALCULAR POR ETAPA (EXEMPLO, CADA MENSAL ABERTA Gráfico UMA DAS ETAPAS DO FUNIL DE VENDAS E GERAL) QUANTIDADE MÉDIA DE ITENS QTDE. DE ITENS VENDIDOS/QTDE. DE VENDAS (TICKETS) -198 VENDIDOS POR TICKET AUMENTAR CALCULAR POR VENDEDOR, LOJA E REDE MENSAL ABERTA Gráfico PREÇO MÉDIO DE ITEM TOTAL DAS VENDAS EM R\$/QTDE. DE ITENS VENDIDOS -199 VENDIDO AUMENTAR CALCULAR POR VENDEDOR, LOJA E REDE MENSAL ABERTA Gráfico PREÇO MÉDIO POR VENDA TOTAL DAS VENDAS EM R\$/QTDE. DE VENDAS (TICKETS) -200 (TICKET) AUMENTAR CALCULAR POR VENDEDOR, LOJA E REDE MENSAL ABERTA Gráfico

28. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DE ITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL EFICIÊNCIA DO PREÇO (PREÇO PRATICADO EM R\$/PREÇO PROJETADO EM R\$)*100 -201 PROJETADO AUMENTAR CALCULAR POR PRODUTO, LINHA DE PRODUTOS E GERAL MENSAL ABERTA Gráfico TOTAL DAS VENDAS EM R\$ REALIZADAS PELA AÇÃO DAS 205 VENDAS ATIVAS AUMENTAR EQUIPES DE VENDAS MENSAL ABERTA Gráfico TOTAL DAS COMPRAS EM R\$ EFETUADAS PELOS CLIENTES EM 206 VENDAS PASSIVAS AUMENTAR MOVIMENTOS ESPONTÂNEOS DOS MESMOS MENSAL ABERTA Gráfico (QTDE. DE RESERVAS CANCELADAS/QTDE. DE RESERVAS 241 RESERVAS CANCELADAS DIMINUIR FEITAS)*100 SEMANAL ABERTA Gráfico (QTDE. DE QUARTOS OCUPADOS X DIAS/QTDE. DE QUARTOS 242 OCUPAÇÃO DOS QUARTOS AUMENTAR DISPONÍVEIS x DIAS)*100 SEMANAL ABERTA Gráfico : Novos Indicadores - Incluídos na revisão de fevereiro de 2012 Colaboraram com novos indicadores (via LinkedIn) na revisão de fevereiro/2012 : Adriana Campanharo, Gislaíne Rossa, Izabel Nascimento e Luisa Feiten. : Novos Indicadores - Incluídos na revisão de março de 2012 Colaboraram com

novos indicadores (via LinkedIn) na revisão de março/2012 : Carlos da Silva Pinto, Celso G. Furlan, Edilene Pantaroto Silva, Josilan Lagrimanate, Vicente Almeida : Novos Indicadores - Incluídos na revisão de junho de 2012 Colaboraram com novos indicadores/sugestões (via LinkedIn) na revisão de junho/2012 : Allan Ribeiro, Cleiton Freire, Elvis Antonio Furtado, Fabio de Azevedo Martins, Fábio Guimarães Barbosa, Geni Ruffato Bezerra, Gilberto Mascarenhas, Gisele dos Santos, Glaucio Corrêa dos Santos, Guilherme Cordeiro, Jacques Thouly, Joaquim Moreira Filho, Luciana R. C. Neves, Rodrigo Sanches, Rosangela Salá, Roseane Levita, Sergio Castilho, Silvana S. da Luz, Thiago Silva Soares : Novos Indicadores - Incluídos na revisão de agosto de 2012 Colaboraram com novos indicadores/sugestões (via LinkedIn) na revisão de agosto/12 : Fabiane M. Monteiro, Fabio Lima, Filomena Scarel, Francisco Ueliton Nogueira Filho, Izael Alves, Larissa Castro, Marcello Donadio, Mark Runk, Tiago Petrozelli : Novos Indicadores - Incluídos na revisão de setembro de 2012

29. INDICADORES ATUALIZAÇÃO OBJETIVOS (X) GESTÃO À TIPO DE ITEM DIVULGAÇÃO VISTA REGISTRO TENDÊNCIA INTERPRETAÇÃO DESCRIÇÃO RESPONSÁVEL FREQUÊNCIA FAVORÁVEL Colaboraram com novos indicadores/sugestões (via LinkedIn) e fontes de informações na revisão de setembro/12 : Etiene Arruda, Leonardo Guimarães, Luciane Ghirardello, Maria Eliane Goulart Longo, Reginaldo Emilio Andrade, Sustainable Development Report in Germany - 2010 : Novos Indicadores - Incluídos na revisão de dezembro de 2012 Colaboraram com novos indicadores/sugestões (via LinkedIn) e fontes de informação na revisão de dezembro/12 : Antonio Sergio, Caio Araujo, Gabriel Fortunato, Igor Bachi, Marcio Verdile, www.kpilibrary.com Artigo sobre o assunto : <http://www.rhevistarh.com.br/portal/?p=6490> .Perfil no LinkedIn : <http://br.linkedin.com/in/ronaldofavero>