

Guia para implementação da gestão de performance em PME



Introdução.....	3
O que é a gestão de performance?	5
Qual a importância da gestão de performance?.....	7
Como fazer a gestão de performance em PME?.....	11
Quais ferramentas utilizar para fazer a gestão de performance?.....	17
Conclusão	20
Sobre o SEBRAE.....	22



Introdução



O empresário que não se adapta às mudanças do mercado e às novas tecnologias corre um sério risco de ficar para trás e não conseguir se posicionar em seu mercado. Novos conceitos e ferramentas vão surgindo a cada dia, eliminando processos e ideias antigas que não funcionam mais no cenário atual.

Algumas dessas ferramentas, no entanto, já estiveram presentes na vida de muitos empreendimentos durante décadas, porém, eram restritas apenas a grandes negócios com estruturas físicas e de pessoal muito maior que a maioria das empresas.

Entretanto, com o passar do tempo essas ferramentas de gestão foram sendo democratizadas e, atualmente, todos têm à disposição uma série de processos de altíssimo nível para auxiliar no gerenciamento de seus negócios.

Exemplos disso são os planejamentos financeiro, tributário, estratégico, entre outros. Entretanto, um último processo vem ganhando muita expressividade no meio empresarial, a gestão de performance.

Durante os anos, ela vem evoluindo e sendo democratizada entre os empreendimentos e, nesse contexto, se consagrou como uma base na gestão de um negócio. Neste e-book, discorreremos com mais detalhes sobre o assunto. Continue lendo!



A photograph of three business professionals in an office setting. A man in a blue shirt is leaning over a woman in a blue blazer, who is pointing at a laptop screen. Another man in a blue shirt is sitting at the desk, also looking at the laptop. The laptop screen displays a Gantt chart or project management software with various bars and text. The background shows a window with horizontal blinds and bright light coming through. The text 'O que é a gestão de performance?' is overlaid in the center of the image.

O que é a gestão de performance?

Conceitualmente, a gestão de performance é um conjunto de processos que têm por objetivo alinhar recursos, pessoas e competências para que a empresa possa atingir suas metas de forma eficaz e com o máximo de eficiência possível.

Tais atividades podem ser aplicadas em qualquer tipo de processo, departamento ou colaborador de um negócio. Para que ela seja concretizada são utilizados vários indicadores de desempenho chamados de KPIs – sobre os quais discorreremos com mais detalhes em outro tópico deste e-book.

Tais medidas servem para que seja possível chegar a uma métrica sobre o desempenho da organização de modo a promover melhorias em todos os aspectos possíveis. O propósito, portanto, seria elevar ao máximo o nível performático da empresa.

Isso ocorreria em todos os setores, aumentando a sua performance como um todo. Basicamente, a gestão de performance é como **se fosse um guarda-chuva capaz de abranger todos os métodos, processos e métricas que monitoram o desempenho da empresa como um todo.**

Dessa forma, esse sistema é fundamental para medir, maximizar e controlar o desempenho geral de uma organização.



A photograph of two women in a modern office environment. The woman on the left, with dark hair and glasses, is smiling and pointing at a laptop screen. The woman on the right, with grey hair and glasses, is looking at the screen. They are seated at a wooden table. The background shows large windows and office furniture.

**Qual a importância
da gestão de
performance?**

Um complexo sistema de gestão integrado funciona como um painel de controle que sinalizará o status atual da sua organização. Cada uma das atividades da empresa precisa ser acompanhada de perto, afinal, o objetivo central de um negócio é fazê-lo crescer e prosperar.

Tendo isso em mente, os gestores necessitam de um sistema que indique todo o processo de cada um dos parâmetros que são relevantes para a organização de modo geral.



Mas, o que seriam esses tais parâmetros? Bom, podem ser vários, entre eles:

- *habilidades especiais dos colaboradores;*
- *indicadores financeiros;*
- *padrões de qualidade no desenvolvimento de produtos, entre outros.*

Sendo assim, é fundamental a definição de KPIs para esse processo. Afinal, esses indicadores ou parâmetros servirão para monitorar o desempenho da empresa, algo imprescindível para a gestão de performance.

Quando esse processo está bem estruturado, os gestores são capazes de ter uma visão mais sólida e real da situação atual do negócio. Dessa forma, eles são capazes de gerenciar resultados de modo eficiente.

Assim, também são capazes de fazer uma espécie de gerenciamento desses elementos, utilizando, para tanto, ferramentas de análise que são apoiadas, majoritariamente, na tecnologia.

Imagine, por exemplo, a quantidade de dados que um negócio é capaz de produzir a cada dia, entre eles, relatórios, previsões, orçamentos etc. Sem um bom sistema de gestão de performance é praticamente impossível garantir que todos esses processos estejam devidamente alinhados à estratégia do negócio.

Além disso, também não podemos esquecer que estamos diante de um ambiente que sofre mudanças constantes. Nesse sentido, esse método é crucial para que os gestores possam **compreender o funcionamento do seu próprio negócio e construir uma cultura organizacional que é orientada pelo desempenho**. Quanto às vantagens desse processo, destacamos as principais a seguir!

Resultados organizacionais mais rápidos

Com objetivos muito bem definidos e um plano estratégico eficiente, é comum que a gestão de performance proporcione resultados mais rápidos. Isso porque, com essa melhor organização ficará mais fácil colocar em prática cada um dos processos, evitando paralisações desnecessárias.






Comunicação mais clara entre gestores e colaboradores

Ao utilizar boas ferramentas para gerenciar os indicadores você também terá um impacto na comunicação entre gestores e funcionários. Afinal, a empresa terá dados para embasar seus questionamentos e suas decisões, promovendo conversas mais produtivas entre o time e conseguindo soluções definitivas para suas principais questões.

Avaliações objetivas para todos os colaboradores

Todos os envolvidos na empresa fazem parte do processo de gestão de performance. Portanto, as regras de avaliação das atividades devem ser distribuída a todos eles. Essa ferramenta garante um ambiente de confiança mútua que é construído ao longo do dia com o acompanhamento dos indicadores de performance.

Assim, **os gestores terão em suas mãos ferramentas precisas para avaliar o desempenho dos colaboradores**, oferecendo oportunidades de melhoria em seu trabalho e tendo a oportunidade de fazer isso de forma objetiva e sem prejudicar o relacionamento.

A photograph of a business meeting in a modern office. Four people are seated around a white table, engaged in conversation. A laptop and coffee cups are on the table. The scene is brightly lit, likely from large windows. A semi-transparent white box with a thin black border is overlaid on the center of the image, containing the text.

Como fazer a gestão de performance em PME?

Até o momento trabalhamos bastante o conceito, a importância e os benefícios que a gestão de performance pode proporcionar a uma PME. A partir deste tópico, portanto, mostraremos como esse conceito pode ser implementado em sua empresa. Continue lendo!

Defina objetivos

O passo principal desse processo é a definição de objetivos. Toda iniciativa ou projeto que sua empresa iniciar precisa desse tipo de definição para evitar o desperdício de tempo e recursos. No caso da gestão de performance esse processo é ainda mais importante, pois o objetivo final e principal é a melhoria no desempenho da empresa.

Isso facilitará o alcance de metas e objetivos do negócio. Por isso que as ações devem estar muito bem alinhadas com os resultados que se pretende alcançar com o planejamento estratégico que será desenvolvido.





Escolha processos-chave

Outro passo de extrema importância é a escolha dos processos-chave. Isso porque não se deve englobar todo e qualquer fluxo de trabalho que existe dentro da empresa. Etapas que precedem atividades simples não devem ser mapeadas.

Isso transformaria a gestão de performance em algo extremamente grande, complexo, improdutivo e difícil de ser acompanhado. Inicialmente, é importante escolher alguns processos primordiais e desenvolver a estratégia dentro deles.

Em seguida, à medida que a equipe vai se aperfeiçoando, será possível selecionar outros processos e incluí-los no gerenciamento de desempenho. **Isso é feito gradativamente até que todos os departamentos e seus fluxos de trabalho estejam alinhados**, mas sempre eliminando aqueles que não têm tanta influência no negócio como um todo.

Faça o treinamento de lideranças

Esse tipo de gestão busca uma cultura de alta performance, que, por sua vez, exigirá uma equipe bem qualificada. Sendo assim, é crucial investir em cursos e treinamentos para melhorar o desempenho dos seus colaboradores.

Esses treinamentos precisam **desenvolver suas competências e ativar a importância do espírito de trabalho em equipe**, discutindo aspectos teóricos e práticos de toda a gestão estratégica do negócio. Além de favorecer a melhora na performance dos colaboradores, esses treinamentos também auxiliam no alinhamento da equipe com os objetivos da empresa.



Também é importante destacar que esses momentos são excelentes para gerar interação entre os colaboradores de todos os setores, mostrando a importância de manter a empresa como um único corpo. Apesar de trabalharem individualmente, todos têm como objetivo maior o crescimento e o desenvolvimento do negócio como um todo.

Escolha os indicadores

Agora chegamos a um dos pontos mais importantes deste e-book que é a escolha dos indicadores. **Eles precisam estar muito bem alinhados à proposta e aos objetivos da empresa.** Os mais utilizados na gestão de performance são:



- *indicadores de lucratividade, que demonstram se a empresa está tendo resultados positivos ou negativos dentro de um período;*
- *indicador de eficácia, que serve para mensurar a satisfação do cliente e pode ser feito por meio de pesquisas ou questionários enviados aos seus consumidores;*
- *indicador de valor de ticket médio, que tem por objetivo medir e entender a dinâmica de vendas;*
- *indicador de turnover, voltado para a gestão de pessoas e tem como objetivo avaliar o clima organizacional e a saída de colaboradores do negócio;*
- *indicadores estratégicos como o Market Share, que mede o percentual do mercado que a empresa abrange e Churn Rate, que é a taxa de clientes que deixam de fazer negócios com a empresa.*

Acompanhe o processo

Você já ouviu aquele ditado “o olho do dono é que engorda o gado” ou alguma de suas variações? Essa simples frase não poderia ser tão verdadeira e ela se aplica a todos os aspectos de um negócio.

Depois de seguir todos os passos que mencionamos neste tópico **você deve acompanhar de perto todo o processo**, avaliando eventuais falhas que precisam ser corrigidas e verificando os resultados que foram obtidos.

Você precisa ter em mente que a gestão de performance não é um trabalho estático. Ela pode e deve ser ajustada com o passar do tempo. Afinal, à medida que o mercado evolui a sua empresa deve acompanhar as mudanças e fazer as adequações necessárias para não ficar para trás.



A woman with short dark hair, wearing a white button-down shirt and a dark blue skirt, is speaking to a group of people in a meeting room. She is gesturing with her hands as she speaks. The background shows a modern office environment with large windows and a whiteboard. The text is overlaid on a semi-transparent white box in the center of the image.

**Quais ferramentas
utilizar para
fazer a gestão de
performance?**

Você deve ter percebido que a gestão de performance passa, impreterivelmente, pela tecnologia para proporcionar os devidos efeitos esperados. Nesse sentido, é essencial utilizar algumas ferramentas nesse processo. Neste tópico, mostraremos algumas delas. Continue lendo!

Oracle Taleo

O Oracle Taleo é uma plataforma que tem por objetivo auxiliar toda a organização no momento da seleção de pessoas. Ela trabalha desde o recrutamento desses potenciais talentos até o mapeamento e desenvolvimento do profissional dentro da empresa.

BetterWorks

O BetterWorks também é uma plataforma utilizada na gestão de pessoal. Ela acompanha o desenvolvimento dos colaboradores em todos os níveis hierárquicos, sejam eles de cima para baixo ou de baixo para cima.



Sua atividade funciona a partir da definição de metas, desenhadas pela própria empresa. A aplicação da ferramenta grava o histórico das avaliações e pode iniciar com planos individuais.



Echospa

Por fim, temos o Echospa. Ele é uma ferramenta de feedback que trabalha em 360 graus. A funcionalidade atende todo o tipo de empresa, desde grandes instituições até pequenos negócios a partir de cinco colaboradores.

Além dessas ferramentas mais específicas da gestão de performance, é importante que você também possa contar com outras que são mais simples e têm por objetivo controlar processos mais abrangentes, como cronograma de metas e objetivos, que podem ser feito com uma planilha do Excel, entre outras atividades.

Além disso, a empresa que conta com um bom sistema de gestão integrada (ERP) também pode se beneficiar com a aplicação dessa ferramenta na gestão de performance. Isso porque **esse tipo de software é capaz de fornecer informações precisas sobre diversos pontos do negócio**, o que pode ser utilizado nesse tipo de gerenciamento do desempenho.



Conclusão

Por fim, nós podemos chegar à conclusão de que a gestão de performance é um processo fundamental para o sucesso de um empreendimento. Ela auxiliará a sua empresa na compreensão de suas necessidades e aplicação de técnicas para que possa atingir os seus objetivos.

Esse sistema funciona de forma totalmente integrada, **servindo a todos os setores da empresa de forma igualitária**, contribuindo para o desenvolvimento individual, mas sempre pensando na empresa como um todo.

Entretanto, para que isso funcione em seu negócio é essencial que você tome uma atitude o quanto antes. Agora você sabe da importância do processo e como colocá-lo em prática. Portanto, não perca mais tempo e implemente essa estratégia o quanto antes!





O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) é uma entidade privada que possui o intuito de **auxiliar os empreendedores na gestão e no crescimento dos negócios.**

Temos unidades em todo o território nacional e contamos com ampla experiência de mercado.

Nossa proposta é a construção de oportunidades em conjunto, disponibilizando formações, processos educacionais, oficinas, consultorias e vários serviços para auxiliar empresários no alcance de resultados positivos no empreendimento. Atuamos nas frentes de **estímulo e desenvolvimento do empreendedorismo e no incentivo à formalização dos negócios**, com a criação de oportunidades e soluções de maneira criativa.