



PAINEL CORPORATIVO DE INDICADORES

Código: AGEM-IND-001

Versão: 1.0

Classificação: Uso Interno

1. Objetivo

O presente documento estabelece a estrutura dos indicadores corporativos da AGEM Tecnologia Distribuidora Ltda., definindo os principais indicadores estratégicos, operacionais e gerenciais utilizados para monitorar o desempenho organizacional, apoiar a tomada de decisão e promover a melhoria contínua.

Os indicadores constituem instrumento de governança e permitem avaliar o desempenho dos processos, identificar oportunidades de melhoria e acompanhar o alcance dos objetivos estratégicos da organização.

2. Diretrizes

Os indicadores corporativos deverão:

- estar alinhados ao planejamento estratégico;
- possuir metodologia de cálculo definida;
- utilizar fontes confiáveis de informação;
- permitir comparabilidade ao longo do tempo;
- apoiar decisões gerenciais;
- ser revisados periodicamente.

3. Indicadores Estratégicos

A Alta Administração acompanhará indicadores relacionados ao desempenho global da organização.

Entre eles:



- Receita Bruta;
- Receita Líquida;
- Crescimento das Vendas;
- Margem Operacional;
- Rentabilidade;
- Participação de Mercado;
- Satisfação dos Clientes;
- Índice Geral de Desempenho Corporativo.

Esses indicadores subsidiam a avaliação da estratégia empresarial.

4. Indicadores Comerciais

A área Comercial acompanhará, entre outros:

- número de oportunidades geradas;
- taxa de conversão de propostas;
- valor do pipeline comercial;
- faturamento por segmento;
- faturamento por fabricante;
- novos clientes;
- índice de retenção de clientes;
- tempo médio de negociação.

O objetivo é monitorar o desempenho comercial e identificar oportunidades de expansão.

5. Indicadores Operacionais

A operação será monitorada por indicadores relacionados à eficiência dos processos.

Entre eles:

- produtividade;
- cumprimento dos prazos de produção;
- índice de retrabalho;
- eficiência operacional;
- capacidade produtiva;
- utilização dos recursos;
- disponibilidade operacional.



6. Indicadores da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade acompanhará indicadores como:

- não conformidades;
- índice de defeitos;
- devoluções;
- garantias acionadas;
- conformidade dos produtos;
- satisfação dos clientes;
- ações corretivas concluídas;
- auditorias realizadas.

7. Indicadores Logísticos

A área de Logística monitorará:

- prazo médio de entrega;
- entregas realizadas no prazo;
- nível de estoque;
- acuracidade dos inventários;
- índice de avarias;
- eficiência das transportadoras;
- tempo médio de expedição.

8. Indicadores Financeiros

A área Financeira acompanhará:

- fluxo de caixa;
- liquidez;
- inadimplência;
- prazo médio de recebimento;
- prazo médio de pagamento;
- despesas operacionais;
- rentabilidade;
- resultado operacional.



Esses indicadores apoiarão a sustentabilidade financeira da organização.

9. Indicadores de Tecnologia da Informação

A área de Tecnologia acompanhará:

- disponibilidade dos sistemas;
- disponibilidade da infraestrutura;
- incidentes registrados;
- tempo médio de atendimento;
- tempo médio de recuperação;
- utilização dos recursos computacionais;
- realização de backups;
- vulnerabilidades identificadas.

10. Indicadores de Compliance

O Programa de Compliance acompanhará indicadores relacionados à integridade organizacional.

Entre eles:

- treinamentos realizados;
- participação nos treinamentos;
- denúncias recebidas;
- denúncias concluídas;
- auditorias realizadas;
- ações corretivas implementadas;
- avaliações de riscos concluídas;
- homologações de terceiros.

11. Indicadores de Recursos Humanos

A Gestão de Pessoas acompanhará:

- quadro de colaboradores;
- admissões;
- desligamentos;



- índice de rotatividade;
- absenteísmo;
- horas de treinamento;
- avaliações de desempenho;
- índice de participação em programas de capacitação.

12. Gestão dos Indicadores

Cada indicador possuirá, no mínimo:

- objetivo;
- responsável;
- metodologia de cálculo;
- periodicidade de atualização;
- meta;
- fonte de dados;
- plano de ação quando necessário.

Os responsáveis deverão assegurar a confiabilidade das informações utilizadas.

13. Análise Gerencial

Os indicadores serão analisados periodicamente pela Diretoria e pela Alta Administração para:

- acompanhar o desempenho organizacional;
- identificar desvios;
- definir ações corretivas;
- apoiar decisões estratégicas;
- revisar prioridades;
- promover melhoria contínua.

Sempre que identificado desempenho abaixo do esperado, deverão ser estabelecidos planos de ação com responsáveis e prazos definidos.

14. Integração com o Sistema de Gestão Integrada

O Painel Corporativo de Indicadores integra o Sistema de Gestão Integrada da AGEM e apoia a implementação das Políticas Corporativas de:



- Governança;
- Compliance;
- Qualidade;
- Segurança da Informação;
- Gestão de Riscos.

Os resultados dos indicadores serão utilizados como subsídio para auditorias, análises críticas da Alta Administração e revisão do planejamento estratégico.

15. Revisão

Este documento será revisado periodicamente para assegurar que os indicadores permaneçam aderentes à estratégia da organização, à evolução dos processos e às necessidades das partes interessadas.

16. Aprovação

Este Painel Corporativo de Indicadores entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria da AGEM Tecnologia Distribuidora Ltda.

Alexandre Augusto Silva Melo
RG: 11.304.709 SSP/MG
AGEM TECNOLOGIA DISTRIBUIDORA LTDA

09.022.398/0001-31
AGEM TECNOLOGIA DISTRIBUIDORA LTDA
AVENIDA VITÓRIA RÉGIA, 1682
2º PAVIMENTO - BOX 1
JARDIM ASTECA - CEP: 29104-485
VILA VELHA - ES