



**Resumo do Relatório dos Indicadores de Desempenho 2013**  
**Contrato de Gestão Nº 001/2008- Governo do Estado de PE**  
**Centro de Abastecimento e Logística de PE - CEASA/PE-OS**  
CNPJ (MF) Nº06.035.073/0001-03

O presente instrumento tem por finalidade realizar uma análise de desempenho do CEASA-PE/O.S, no período fevereiro de 2004 a dezembro de 2013, a partir dos indicadores definidos no Plano Estratégico de Ação 2003/2004 e consolidados no Plano de Ação 2008/2009 e reajustado no Plano 2012/2014. Também será contemplada a avaliação dos aspectos de gestão da nova estrutura com base nos demonstrativos de resultados da Organização, ainda que os mesmos se apresentem de forma parcial e são passíveis de ajustes.

Os indicadores adotados para aferir o desempenho da O.S. contemplam fatores que refletem diretamente na sustentação da estrutura e retratando aspectos econômico-financeiros, ambiente de trabalho, qualidade na prestação de serviços e imagem perante a sociedade.

O monitoramento sistemático dos Indicadores é fundamental para que se possa avaliar o desempenho real da O.S., direcionando as medidas de gestão da organização.

A seguir, serão expostos os indicadores, sua composição e aplicabilidade para que se tenha uma visão ampla do contexto em que os resultados serão analisados.

### 1. Os Indicadores

Os 08 indicadores de posição adotados para aferição de resultados são os seguintes:

INDICADOR	SIGLA	DESCRIÇÃO / FINALIDADE	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDADE DE APURAÇÃO
Participação dos custos fixos	IPCF	Verificar a participação percentual dos custos fixos sobre a receita	Dividir o total dos custos fixos pela receita total do período	Mensal, com fechamento anual
Liquidez corrente	ILC	Avaliar a capacidade da organização em cumprir as obrigações de curto prazo	Dividir o saldo total do ativo circulante pelo saldo total do passivo circulante	Mensal, com fechamento anual
Volume por ocupação	IVO	Avaliar a lucratividade por M <sup>2</sup>	Dividir a média do volume comercializado(TON) pela média da área ocupada em M <sup>2</sup>	Mensal, com fechamento anual
Ocupação da área disponível	IOAD	Verificar a evolução da ocupação da área disponível para locação	Dividir a área total ocupada (m <sup>2</sup> ) pela área total disponível para locação (m <sup>2</sup> )	Mensal, com fechamento anual
Resultado líquido aplicável	IRLA	Verificar o percentual disponível para reinvestir nos próximos exercícios	Dividir o resultado líquido pelo faturamento total do período	Mensal, com fechamento anual
Participação do custo de pessoal no faturamento	IPCP	Verificar o comprometimento das receitas da O.S. com a folha de pagamento	Dividir o valor total gasto com pessoal (incluindo benefícios) pela receita total do período	Mensal, com fechamento anual
Eficiência na cobrança das tarifas	IET	Verificar o grau de eficiência na cobrança das taxas (TPRU) de forma reduzir percentual de créditos não convertidos	Dividir o valor em atraso pelo total faturado com as taxas (TPRU)	Mensal, com fechamento anual
Custo total pelo volume comercializado	ICVC	Avaliar o custo total da estrutura em função do volume comercializado	Dividir o custo total pelo volume mensal comercializado (R\$)	Mensal, com fechamento anual

Esses indicadores são acompanhados mensalmente, com fechamento consolidado semestralmente até o ano de 2012. A partir de 2013 o fechamento consolidado vem ocorrendo trimestralmente.

No Planejamento Estratégico 2012/2014 foi recomendada a substituição dos indicadores IET e ICVC por um único indicador que retrate melhor a relação entre a Receita gerada através da comercialização nos espaços disponibilizados para tal Após aprovação dos órgãos competentes para o contrato de gestão, foi adotado um novo indicador (IVO – Índice de Volume por Ocupação), sendo necessário assim redimensionar os pesos dos indicadores IET e ICVC, uma vez que os mesmos deverão continuar sendo apurados de acordo com entendimento comum.

Além deles, outros 03 indicadores de tendência (*leading indicators*) foram definidos como forma de avaliação, os quais estão expressos a seguir:

INDICADOR	SIGLA	DESCRIÇÃO / FINALIDADE	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDADE DE APURAÇÃO
Insatisfação do cliente externo	IICE	Avaliar o grau de insatisfação do público beneficiado pelas ações da O.S. em relação aos aspectos operacionais estruturais e de gestão	Pontuação oriunda da pesquisa de satisfação	Anual
Satisfação do cliente interno	ISCI	Avaliar a satisfação dos funcionários e terceirizados em relação a aspectos operacionais, estruturais e de gestão	Pontuação oriunda da pesquisa de satisfação	Anual
Imagem da organização perante a sociedade	IIOS	Monitorar a aceitação e imagem da organização pela sociedade local	Dividir o total de notícias favoráveis na mídia impressa pelo total de notícias na mídia impressa	Anual

A verificação desses indicadores tem o objetivo de monitorar a percepção externa a respeito das ações tomadas pelo CEASA-PE/ O.S.

a) INDICADORES DE POSIÇÃO – 2004 a 2013

INDICADOR	SIGLA	VALOR DE REFERÊNCIA (CONTRATUAL)	MÉDIA 2004/2012	MÉDIA ANO 2013	PESO
PARTICIPAÇÃO DOS CUSTOS FIXOS	IPCF	MENOR QUE	22,2%	17,5%	1,5
		50%			
LIQUIDEZ CORRENTE	ILC	MAIOR QUE	1,22	1,12	1,5
		1,00			
VOLUME POR OCUPAÇÃO	IVO	MAIOR QUE	1,24	1,13	1,0
		1,00			
OCUPAÇÃO DA ÁREA DISPONÍVEL	IOAD	100%	99,2%	99,5%	0,5
RESULTADO LÍQUIDO APLICÁVEL	IRLA	MAIOR QUE	5,5%	5,16%	2,5
		5%			
PARTICIPAÇÃO DO CUSTO DE PESSOAL NO FATURAMENTO	IPCP	MENOR QUE	16,7%	13,2%	1,5
		45%			
EFICIÊNCIA NA COBRANÇA DAS TARIFAS	IET	MENOR QUE	1,1%	0,4%	1,0
		3%			
CUSTO TOTAL PELO VOLUME COMERCIALIZADO	ICVC	MENOR QUE	1,8%	1,1%	0,5
		1%			

b) INDICADORES DE TENDÊNCIAS

INDICADOR	SIGLA	PERIODICIDADE DE APURAÇÃO	VALOR DE REFERÊNCIA (META)	PONTUAÇÃO 2013	PONTUAÇÃO 2012
INSATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO	IICE	ANUAL	<0,3	0,149	0,200
SATISFAÇÃO DO CLIENTE INTERNO	ISCI	ANUAL	>0,7	0,763	0,816
IMAGEM DA ORGANIZAÇÃO PERANTE A SOCIEDADE	IIOS	ANUAL	>0,8	0,857	0,667

Comparativo dos Indicadores de Posição

ANO	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	MÉDIA
SCORE	96,776	96,852	81,924	96,820	92,685	94,249	92,752	93,273	82,190	99,976	92,750

Nota: A meta prevista anual 2004/2013 é de 80%. Dessa forma, em todos os exercícios as metas gerais foram plenamente atingidas.

**Recomendações**

A as recomendações aqui descritas tem o intuito de orientar as ações de gestão da O.S. e pautar decisões importantes para o segundo semestre, que poderão refletir de forma determinante nos resultados da Organização.

- Manter os esforços para atingir a meta do resultado aplicável (IRLA), a fim de não comprometer recursos financeiros em longo prazo;
- Controlar os investimentos de forma a evitar comprometimento desnecessário de recursos próprios.
- Proporcionar maior agilidade nas informações a fim de não comprometer os prazos de lançamento dos registros contábeis e da interpretação das informações em tem hábil.

**Considerações Finais**

Cabe salientar que a CEASA-O.S. tem mantido um bom desempenho, conseguindo reverter ao longo de 2013 o quadro desfavorável de 2012, o que demonstra consistência na condução das estratégias e gerenciamentos das operações.

É visível que a CEASA-PE/OS vem se firmando cada vez mais como base logística junto ao Governo do Estado de Pernambuco, prestando um serviço de qualidade e gerando grande economia para o Estado.

A filosofia do Balanced Scorecard, ou pontuação balanceada utilizada na metodologia de avaliação da OS contempla justamente o equilíbrio entre os aspectos avaliados, aos quais o CEASA-PE tem se mantido fiel no sentido de buscar atender a todos.

De modo geral, o CEASA-PE/O.S. apresenta solidez em seu desempenho, atingindo um patamar de excelência em gestão. Os indicadores retratam a seriedade nas ações e precisam ser mantidos.



*Vitor Hugo R. Gonçalves*  
Vitor Hugo R. Gonçalves  
Diretor Executivo  
VH Consultores