



## **INDICADOR DE DESEMPENHO DOS FUNCIONÁRIOS REGULADORES DE SINISTROS DE AUTOMÓVEIS DE UMA SEGURADORA: UMA APLICAÇÃO DO MÉTODO AHP**

**Carlos Francisco Simões Gomes**

Universidade Federal Fluminense

Rua Passos da Pátria, nº 156, Escola de Engenharia, São Domingos, Niterói/RJ  
cfsg1@bol.com.br

**Marcos dos Santos**

CASNAV – UFF

Rua da Ponte, edifício 23, Ilha das Cobras, Centro, Rio de Janeiro/RJ  
marcosdossantos\_doutorado\_uff@yahoo.com.br

**Alex Macedo Teles Silva**

Faculdade SENAI CETIQT

Rua Magalhães Castro, nº 174, Riachuelo, Rio de Janeiro/RJ  
Alexmacedo45@gmail.com

**Fabricao Baroni de Carvalho**

Centro Tecnológico do Corpo de Fuzileiros Navais

Avenida Brasil, 13.476 - Parada de Lucas – Rio de Janeiro/RJ  
baroni.fabricao@yahoo.com.br

**Rubens Aguiar Walker**

Universidade Federal Fluminense

Rua Passos da Pátria, nº 156, Escola de Engenharia, São Domingos, Niterói/RJ  
rubens.walker@gmail.com

### **RESUMO**

A empresa estudada é uma grande seguradora que tem passado por alguns problemas operacionais oriundos de um desbalanceamento entre os critérios de avaliação dos colaboradores do setor de regulação de sinistros de automóveis. A empresa avalia cada funcionário de acordo com quatro indicadores: custo, eficiência, produtividade e profissionalismo. Contudo, os scores desses critérios são agregados na forma de uma média aritmética simples, o que não se alinha ao planejamento estratégico da empresa. Assim, mantendo-se os quatro critérios apresentados, este trabalho tem o propósito de sugerir uma ponderação mais aderente ao contexto gerencial da seguradora, que se alinhe aos objetivos estratégicos da mesma, e que, a partir de uma ponderação transparente e tecnicamente estabelecida, estimule a meritocracia entre os colaboradores da empresa. Devido à natureza hierárquica e compensatória do problema, utilizou-se o método Analytic Hierarchy Process (AHP), que posteriormente foi validado junto à gerência do setor, sendo inclusive adotado em definitivo pela empresa.

**PALAVRAS CHAVE: Método Analytic Hierarchy Process (AHP), Indicadores de Desempenho Individual, Planejamento Estratégico.**

**Tópicos: GF – Gestão Financeira**