



**BACHMANN**  
& ASSOCIADOS



## Objetivo

Este texto registra as questões mais frequentes, servindo de referência para os clientes do *Benchmarking Online* de Recursos Humanos

Este documento é complementado pelo “Glossário dos Indicadores de Recursos Humanos”.

## O Programa

O Programa “*Benchmarking Online* de Recursos Humanos” é resultado de uma parceria entre a Bachmann & Associados e a seccional Paraná da Associação Brasileira de Recursos Humanos ABRH-PR, com a finalidade de oferecer às organizações uma referência sobre a situação dos principais indicadores de recursos humanos.

A 8ª edição anual do levantamento estadual (*Benchmarking Paranaense* de RH) foi realizada em 2016 e contou com a participação de 195 organizações - quase 200.000 empregados - gerando um relatório com resultados de doze métricas, como: absenteísmo, rotatividade e grau de terceirização, entre outras. Os indicadores apresentados permitem a comparação entre as organizações e incentivam a busca de melhores resultados.

Em 2017, usando um sistema informatizado – desenvolvido com o apoio do SEBRAE/PR – o projeto ganhou abrangência regional e a possibilidade de gerar os relatórios comparativos de forma instantânea, além de permitir a análise segmentada por setor, segmento, porte, região, etc., por meio de filtros.

**O *Benchmarking Online* de Recursos Humanos oferece referências sobre a situação dos principais indicadores de recursos humanos.**

## Sumário

Objetivo.....	2
O Programa .....	2
Dúvidas Frequentes (FAQ) .....	4
O Programa <i>BenchOnline</i> .....	4
Calculadora de Indicadores de RH.....	7
Contratação do serviço .....	8
Registro no site.....	9
Sigilo .....	10
Uso do Sistema .....	10
Biblioteca de conteúdos .....	11
Preenchimento do Formulário.....	11
Relatório.....	12
Impressão .....	15
Relacionamento comercial .....	15
Indicadores .....	16
Absentéismo .....	16
Absentéismo Médico .....	16
Rotatividade Voluntária .....	17
Equidade de Gênero (Percentual de mulheres).....	17
Grau de Escolaridade .....	17
Grau de Terceirização .....	18
Horas Extras Pagas .....	18
Índice de Treinamento.....	18
Empregados com Remuneração Variável.....	19
Retenção 90 dias .....	19
Rotatividade.....	19
Taxa de Frequência de Acidentes com Afastamento (TFCA).....	20
Aspectos técnicos.....	20
Patrocínio .....	21
Ainda tem dúvida? .....	21

## Dúvidas Frequentes (FAQ)

Seguem as dúvidas mais comuns sobre o *Benchmarking Online* de Recursos Humanos, com base em nossa experiência e nas consultas que recebemos. As questões foram agrupadas por tema, para facilitar a consulta.

### O Programa *BenchOnline*

#### 1. O que é o *Benchmarking Online* de Recursos Humanos?

É um levantamento de resultados anuais dos principais indicadores de recursos humanos, de diversas empresas, para permitir comparação visando apoio à gestão.

#### 2. O que é o *Benchmarking Paranaense* de Recursos Humanos?

É um relatório publicado anualmente, em parceria com a seccional Paraná da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-PR), que consolida os resultados dos principais indicadores de recursos humanos, de diversas empresas do Paraná, para permitir comparação. O relatório usa as informações do Banco de Dados do *BenchOnline*.

#### 3. Qual a vantagem que a empresa tem de participar do *Benchmarking Online* de RH?

O principal benefício é ter acesso aos resultados dos indicadores de empresas semelhantes, de forma ética, segura e comparável, que podem servir de referência para diagnóstico, para estabelecer metas, para orientar a gestão e para identificar oportunidades de melhoria. É importante saber que os resultados dos indicadores são obtidos por meio de cálculos padronizados – os mesmos para todas as empresas – permitindo a efetiva comparação.

#### 4. Quais indicadores são usados no *Benchmarking Online*?

- Rotatividade
- Rotatividade Voluntária (Taxa de Evasão)
- Retenção (90 dias)
- Absenteísmo
- Absenteísmo Médico
- Horas Extras Pagas
- Grau de Terceirização
- Uso da Remuneração Variável
- Grau de Escolaridade
- Índice de Treinamento
- Percentual de Mulheres
- Taxa de Frequência de Acidentes Com Afastamento – TFCA

## 5. Para quê posso usar os dados de *benchmarking*?

As organizações que participam do levantamento usam os resultados para:

- conhecer o ambiente competitivo.
- identificar processos que podem ser melhorados.
- estimular e motivar suas equipes.
- estabelecer metas ousadas, mas factíveis.

## 6. Quem realiza o *Benchmarking*?

O projeto é realizado pela Bachmann & Associados, em parceria com a ABRH-PR e o apoio de várias instituições empresariais.

## 7. Qual o prazo para participar?

O sistema de benchmarking automático fica disponível todo o tempo, mas a participação no 9º *Benchmarking* Paranaense de RH exige que as empresas forneçam seus dados até 31 de julho de 2017.

## 8. Há algum custo para participação no *Benchmarking Online*?

Para atender às diferentes necessidades, são oferecidos vários planos.

- Plano Básico - Gratuito (para pequenas empresas e outras que não pretendam fazer uso de todas as funcionalidades).
- Plano Master - Anuidade de 750,00 (preço de lançamento).
- Plano Premium - Anuidade de 2750,00 (preço de lançamento).

O preço final varia com o porte (número de empregados) da organização, pois micro, pequenas e médias empresas têm descontos significativos.

Os planos pagos oferecem a possibilidade de segmentar as pesquisas por meio de filtros e também fazer comparações históricas. Esses planos também oferecem acesso a alguns conteúdos exclusivos.

Consultores, estudantes e pesquisadores também podem se cadastrar no Plano Básico de modo a ter acesso aos conteúdos restritos aos usuários registrados.

## 9. Há pagamento de Taxa de Inscrição?

Não. São cobrados apenas os valores referentes às anuidades de cada Plano, no caso dos Planos pagos.

## 10. Existe algum desconto ou promoção?

Sim, os planos pagos (Master e Premium) estão com preços promocionais de lançamento do *BenchOnline*.

Adicionalmente, há um desconto de 40% na anuidade para empresas médias (até 500 empregados) e de 70% para micro e pequenas empresas (até 50 empregados).

Empresas associadas à ABRH, as que participaram nas edições anteriores do *Benchmarking* Paranaense de RH e as associadas às instituições parceiras recebem códigos promocionais que oferecem descontos. Cada empresa só pode usar um único código promocional por vez, que é cumulativo ao desconto por porte.

## 11. Quais a forma de pagamento?

Exclusivamente por meio do PagSeguro, fornecendo segurança e uma grande variedade de opções de pagamento (boleto, cartões de crédito, débito *online* e depósito em conta), facilitando o uso tanto pelas pessoas jurídicas quanto físicas.

## 12. Como são apresentados os resultados?

Cada usuário, imediatamente após alimentar os dados de sua empresa no Sistema, pode gerar relatórios com os resultados comparativos.

Para maior conveniência, os relatórios gerados podem ser observados na tela, salvos em pdf ou impressos.

É importante saber que, na medida em que outras empresas incluam seus dados, os resultados apresentados no relatório (valores mínimo, máximo, médio e mediana) podem mudar.

Nota: A geração das tabelas e gráficos depende de já existir um número mínimo de participantes, para preservar o sigilo das empresas.

## 13. Que empresas participam do levantamento?

Empresas dos segmentos industrial, comercial, de serviços e públicas. Na edição de 2016 (dados de 2015) houve a participação de 195 organizações, correspondendo a um universo pouco inferior a 200.000 trabalhadores. Para ver uma lista parcial das participantes, olhe a seção de agradecimento do relatório disponível no *link*: [www.bachmann.com.br/website/documents/8Benchmarking2016R0.pdf](http://www.bachmann.com.br/website/documents/8Benchmarking2016R0.pdf).

## 14. Gostaria que outras empresas do meu segmento de negócio participassem. Como proceder?

Entre em contato com a Bachmann & Associados ([indicadoresrh@bachmann.com.br](mailto:indicadoresrh@bachmann.com.br) ou 41 3324-5336) para combinar uma ação junto ao sindicato ou à associação empresarial para convidar as empresas do segmento. Ou, recomende que as empresas se inscrevam no *site* [www.indicadoresrh.com.br](http://www.indicadoresrh.com.br).

## 15. Como os dados fornecidos são protegidos?

Há um compromisso de sigilo. Nem os dados nem os resultados são publicados de forma associada aos nomes das empresas. A coleta dos dados é protegida por certificado digital. Saiba mais lendo nossa Política de Privacidade, disponível na área de Conteúdos do site [www.indicadoresrh.com.br](http://www.indicadoresrh.com.br).

## 16. Por que é necessária uma verificação humana para garantir a qualidade dos resultados?

Dependendo de sua grandeza, um único número errado fornecido por uma das empresas pode influenciar bastante os resultados. Nossa experiência mostra que, por melhor que sejam as orientações para o preenchimento, pode haver fornecimento de dados errados. Isto acontece pelas seguintes razões:

- Falta de entendimento das orientações.
- Erro de digitação.
- Registro de situações atípicas ou particulares que deveriam ser ignoradas.

Assim, adotamos duas etapas de consistência:

- A primeira é feita pelo próprio sistema, que impede a alimentação de números diferentes dos possíveis ou alerta para eventuais problemas.
- A segunda é feita por analista especializado, permitindo eliminar (ou confirmar) números improváveis ou inconsistentes. Essa tarefa também facilita a inclusão de comentários que podem enriquecer as análises dos resultados.

## 17. Como posso obter os resultados dos levantamentos anteriores?

Os planos Master e Premium permitem que sejam gerados Relatórios Históricos com os dados alimentados em anos recentes.

Empresas não participantes e outros interessados podem comprar cópias dos relatórios impressos, inclusive das edições anteriores ainda não esgotadas, na Bachmann & Associados (Rua Desembargador Motta, 1499 conj. 501 Curitiba PR Fone 41 3324-5336 [indicadoresrh@bachmann.com.br](mailto:indicadoresrh@bachmann.com.br)). Mas, as edições anteriores estão disponíveis para *download* gratuito na área de Conteúdos do site [www.indicadoresrh.com.br](http://www.indicadoresrh.com.br).

## Calculadora de Indicadores de RH

### 18. O que é a Calculadora de Indicadores de RH?

A Calculadora é um recurso, disponibilizado gratuitamente, que facilita o cálculo de 12 indicadores clássicos de recursos humanos, desde que fornecidos os dados necessários.

**19. Preciso fornecer dados reais na Calculadora de RH?**

Não. O compromisso de fornecer dados reais não se aplica aos números inseridos na “Calculadora de Indicadores de RH”. A Calculadora se destina justamente às simulações e cálculos de referência e não interfere no conteúdo do Banco de Dados do *BenchOnline*.

**20. Os dados de entrada da Calculadora de RH passam por algum tipo de validação?**

Não. Para dar completa flexibilidade aos usuário, que muitas vezes deseja fazer simulações, não há qualquer restrição nos dados de entrada. Portanto, é necessário cuidado com os valores fornecidos.

**21. Quando uso a Calculadora de Indicadores de RH preciso preencher todos os dados?**

Não. Basta fornecer os valores necessários ao cálculo dos indicadores desejados.

**22. Posso imprimir os resultados da Calculadora ou são apenas visualizados na tela?**

Os usuários registrados (o registro é gratuito e exige apenas os dados de contato) e os assinantes dos planos pagos podem imprimir os resultados ou salvar em pdf.

**23. Quais são as fórmulas de cálculo usadas na Calculadora de RH?**

Os métodos de cálculo dos indicadores usados na calculadora são os mesmos do *BenchOnline* e estão disponíveis no *link* Conteúdos, do *site* [www.indicadoresrh.com.br](http://www.indicadoresrh.com.br).

## Contratação do serviço

**24. Como usar os serviços do *Benchmarking Online* de Recursos Humanos?**

Basta entrar no *link* [www.indicadoresrh.com.br](http://www.indicadoresrh.com.br) e:

- a. Selecionar um dos planos:
  - Básico – grátis
  - Master – pago; o valor da anuidade varia com o porte da empresa.
  - Premium – pago; o valor da anuidade varia com o porte da empresa.
- b. Fornecer os dados pessoais do usuário (representante da empresa).
- c. Fornecer os dados cadastrais da empresa.
- d. Conhecer e concordar com os Termos de Uso e a Política de Privacidade.
- e. Caso a opção seja por um Plano Pago, efetuar o pagamento correspondente.

Em caso de dúvidas ou dificuldade, envie um e-mail para [atendimento@indicadoresrh.com.br](mailto:atendimento@indicadoresrh.com.br) ou ligue para 41 3324-5336.

## 25. Como participar do *Benchmarking* Paranaense de Recursos Humanos?

Os clientes (pessoas jurídicas) participantes do “*Benchmarking Online* de Recursos Humanos” instalados no Paraná que fornecerem seus dados antes da data limite (informada na página principal do *site*) serão automaticamente incluídos no “*Benchmarking* Paranaense de Recursos Humanos”.

Esses participantes receberão, sem qualquer custo adicional, cópia do relatório (impressa ou em meio eletrônico, dependendo do patrocínio obtido pelo programa), acompanhado de uma carta com o respectivo código no levantamento.

Os principais resultados serão divulgados em eventos promovidos pela ABRH-PR, em palestras realizadas pela Bachmann & Associados e publicados na mídia.

Empresas não participantes e outros interessados podem comprar cópias dos relatórios, inclusive das edições anteriores ainda não esgotadas, na Bachmann & Associados (Rua Desembargador Motta, 1499 conj. 501 Curitiba PR Fone 41 3324-5336 [indicadoresrh@bachmann.com.br](mailto:indicadoresrh@bachmann.com.br)). Mas, as edições anteriores estão disponíveis para *download* gratuito na área de Conteúdos do *site* [www.indicadoresrh.com.br](http://www.indicadoresrh.com.br).

## 26. Caso me arrependa da contratação do serviço, posso cancelar a inscrição?

Sim. Para cancelamentos até 7 dias da data da assinatura, o usuário recebe 100% de reembolso, descontada a taxa cobrada pelo intermediário financeiro (PagSeguro). Após 7 dias, o cancelamento não é mais possível.

## 27. Posso compartilhar o acesso com outras pessoas da empresa?

A B&A incentiva que o sistema seja usado por mais pessoas. Mas, por questões de segurança, o número de usuários cadastrados por empresa é limitado a dois (oito para clientes do Plano *Premium*) e as senhas não podem ser compartilhadas.

## Registro no site

### 28. Por quê se registrar no *site*?

Como Usuário registrado, você pode ter acesso à biblioteca com conteúdos restritos, receber a *Newsletter* RadarRH e outras informações relevantes, como notificações sobre os levantamentos de *benchmarks*.

### 29. Perdi a senha. Posso solicitar outra?

A substituição da senha é facilmente feita pelo próprio Usuário na página de *login*. Por razões de segurança, não temos acesso à senha dos Usuários.

## Sigilo

### 30. Os dados fornecidos são confidenciais? São compartilhados com alguém?

A B&A é a única Gestora dos dados fornecidos, que são mantidos em um Banco de Dados protegido. Todos os dados são mantidos em confidencialidade e os nomes das empresas participantes não são associados a qualquer dos dados fornecidos, nas publicações feitas.

Entretanto, grupos de dados - sem os nomes das empresas e quaisquer outras informações que sirvam para sua identificação - podem ser usados pela B&A para o entendimento do mercado ou entregues a terceiros, como por exemplo universidades e pesquisadores, para estudos e análises mais profundas.

Saiba mais lendo nossa Política de Privacidade, disponível na área de Conteúdos do [site www.indicadoresrh.com.br](http://www.indicadoresrh.com.br).

### 31. Como o nome de minha empresa será usado?

A B&A em nenhuma situação vincula o nome da empresa aos dados fornecidos. Apenas lista a razão social ou nome fantasia em uma lista de participantes, para que os usuários do serviço tenham uma noção da representatividade da amostra. Caso sua empresa precise de sigilo nesse aspecto, por favor, nos contate pelo e-mail [atendimento@bachmann.com.br](mailto:atendimento@bachmann.com.br).

## Uso do Sistema

### 32. Posso acessar o *Benchmarking Online* em dispositivos móveis?

Os serviços fornecidos pelo *BenchOnline* são planejados para acesso por meio de computadores de mesa (*desktops*). O uso de *tablets* e de *smartphones*, embora possível, pode apresentar algumas limitações.

33. Após iniciar o preenchimento, posso interromper e continuar depois, sem a perda dos dados já fornecidos?

Sim. Basta clicar no botão "Próximo" ou "Enviar", para preservar todos os dados fornecidos até o momento.

### 34. O que acontece se eu informar um dado errado?

Percebendo, é só voltar ao campo correspondente e substituir pelo número correto; isso pode ser feito a qualquer tempo, dentro do ano correspondente.

Para diminuir a chance de erros que possam afetar a qualidade dos dados fornecidos, números pouco usuais ou que levam a indicadores com resultados incomuns são destacados com uma mensagem de alerta. Mas, se estiver seguro que os números estão corretos, pode ignorar esses alertas. Posteriormente, um analista da B&A fará uma verificação geral dos valores e resultados e entrará em contato para esclarecer quaisquer dúvidas que surjam.

## Biblioteca de conteúdos

### 35. Como tenho acesso aos conteúdos fornecidos pelo *BenchOnline*?

Os conteúdos ficam disponível na biblioteca do *site* (*Link*: Menu principal > Conteúdos).

Nota: Alguns materiais são de acesso restrito aos usuários registrados e outros exclusivos para os assinantes dos planos pagos.

### 36. Como posso obter mais informações para aproveitar melhor os resultados do levantamento?

A Biblioteca de Conteúdos do *Benchmarking Online* oferece diversos textos, como um Glossário, Guia de Uso do Sistema, artigos e notas técnicas que fornecem conceitos, discutem a teoria e apresentam boas práticas relacionadas ao uso dos indicadores e à melhoria dos resultados na gestão de RH.

Nota: Alguns materiais são de acesso restrito aos usuários registrados e outros exclusivos para os assinantes dos planos pagos.

### 37. Por que são oferecidos textos, artigos e notas técnicas para os usuários do *Benchmarking Online*?

Sabemos que muitos usuários têm dificuldade em fazer bom uso das informações por desconhecerem aspectos teóricos ou práticos relacionados à utilização de indicadores na gestão. Daí a oferta de artigos, notas técnicas e outros textos.

Adicionalmente, são fornecidos materiais vinculados ao Programa, como um Glossário, o Guia de Uso do Sistema, além deste FAQ. Acreditamos que tais recursos contribuam para um melhor aproveitamento do *Benchmarking Online*.

### 38. Por quê não consigo acessar um documento ou conteúdo?

As causas mais prováveis para não conseguir acesso a algum conteúdo são:

- Você não é um usuário registrado no site.
- Sua organização não é cliente de um plano que dê acesso aos conteúdos restrito ou exclusivo.

Para saber se sua organização é cliente ou para outro esclarecimento, entre em contato pelo e-mail ou telefone que aparecem no rodapé da página principal.

## Preenchimento do Formulário

### 39. Como faço para fornecer os dados para cálculo dos indicadores?

Ao fazer o *login* (usando CPF e senha), o usuário tem acesso ao formulário, que deve ser preenchido com os dados de desempenho da empresa no ano de referência.

**40. Por que são pedidos os valores e não apenas os resultados dos indicadores?**

Essa solicitação é feita por três razões:

- a. Assim há a certeza de que os indicadores foram calculados usando a mesma fórmula.
- b. Os valores fornecidos são usados nas análises de validação, permitindo a identificação de inconsistências e melhorando a qualidade do relatório final.
- c. Os valores fornecidos permitem efetuar o agrupamento das organizações em grupos semelhantes como, por exemplo, com o mesmo porte.

**41. Como proceder quando a empresa tem mais de uma unidade ou filial?**

Deve ser feita uma assinatura e preenchido um formulário de coleta de dados para cada unidade ou filial que tenha um CNPJ diferente. Desse modo, será possível a comparação de cada unidade com as demais organizações que participam do *benchmarking* e também entre elas.

**Relatório**

**42. Qual o período considerado no Relatório de *Benchmarking*?**

O *Benchmarking Online* de RH tem como referência todo o ano anterior (Ano de Referência), para prevenir as distorções causadas pelas sazonalidades. Entretanto, para fins de gestão, nas organizações é usual que os indicadores sejam calculados e avaliados mensalmente.

**43. Quais os critérios usados para separar as organizações em grupos?**

Porte

Para a estratificação das empresas por porte é adotada a classificação usada pelo SEBRAE, baseada no número de pessoas ocupadas. Esta classificação também é utilizada pelo DIEESE<sup>1</sup>.

**Classificação das empresas pelo número de empregados**

PORTE	INDÚSTRIA	COMÉRCIO E SERVIÇOS
Microempresas	Até 19 empregados	Até 09 empregados
Pequenas Empresas	De 20 a 99 empregados	De 10 a 49 empregados
Médias Empresas	De 100 a 499 empregados	De 50 a 99 empregados
Grandes Empresas	De 500 ou mais empregados	De 100 ou mais empregados

Fonte: SEBRAE

<sup>1</sup> - Ver [www.dieese.org.br/anu/anuSebraeMicroPeqEmp/anuárioSebrae10-11.pdf](http://www.dieese.org.br/anu/anuSebraeMicroPeqEmp/anuárioSebrae10-11.pdf) Acesso em 27.06.12.

Setor e segmento

Para a estratificação por setor de negócio (indústria, comércio, serviço ou administração pública/terceiro setor) e por segmento de negócio (construção civil, supermercados, escolas, etc.) é considerada a declaração feita pelo usuário no momento do cadastramento da unidade empresarial. Casos particulares são esclarecidos e combinados com as empresas.

Também é possível gerar relatórios com segmentação por região, estado ou município.

**44. Como posso saber se os valores (média, mediana, etc.) apresentados no relatório de benchmarking são representativos do setor ou segmento?**

Os nomes dos setores e segmentos apresentados nas tabelas normalmente são seguidos de um número entre parênteses que indica a quantidade de empresas usada no cálculo das estatísticas, como exemplificado a seguir.

Tabela – Rotatividade, %

Segmento	Mínimo	Máximo	Média	Mediana
Agroindústria (7)	16,7	70,8	34,3	32,1
Metalurgia (17)	9,2	76,2	33,3	28,8
Papel e Celulose (5)	6,3	37,9	16,1	9,4
Química (7)	7,8	44,4	24,2	25,0
Saúde (9)	18,6	52,3	35,0	35,9
Supermercados (8)	38,8	200,0	94,0	79,3
Transporte (11)	12,0	78,3	40,7	39,2

Nota: O número entre parênteses indica a quantidade de empresas na amostra.

**45. Como posso identificar minha empresa nos gráficos dos Relatórios Padrão e Personalizado ?**

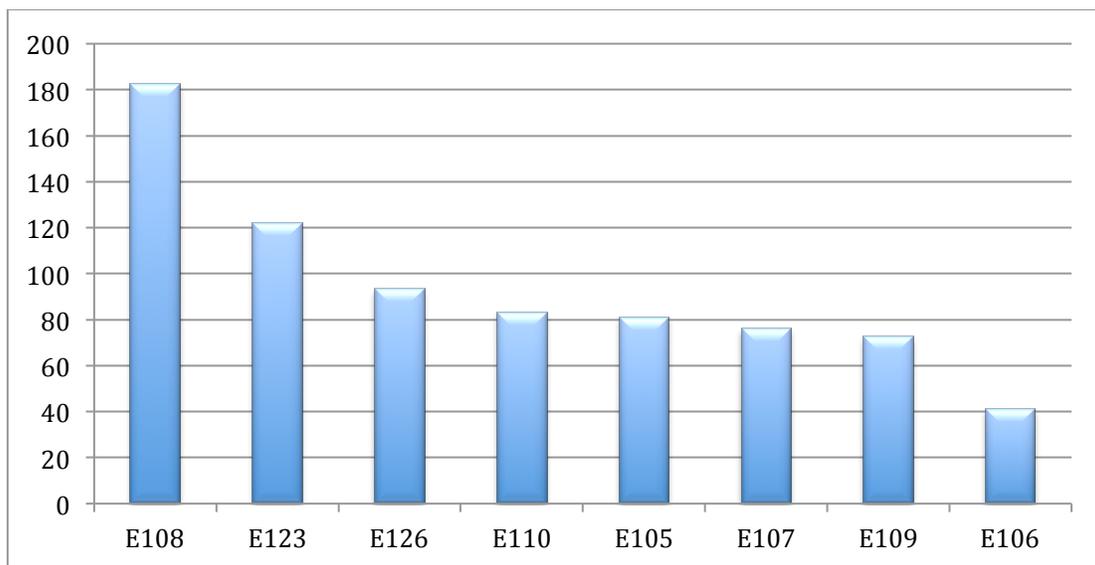
A barra representativa da empresa do usuário é destacada com um asterisco.

**46. Qual é o número mínimo de empresas em determinado setor para haver representatividade?**

Um total de sete empresas já oferece informações úteis para gestão. Se o objetivo fosse buscar certeza no valor médio da amostra, a determinação do número mínimo seguiria procedimentos estatísticos que levam em conta o intervalo de confiança desejado e o desvio padrão observado na amostra. Porém, como a intenção é identificar os melhores resultados obtidos por organizações semelhantes (mesmo setor, mesmo porte, mesma região geográfica, etc.), um número relativamente pequeno de participantes já pode trazer informações úteis. Por exemplo, a Rotatividade nas empresas supermercadistas paranaenses, apresentada na figura a seguir, caracteriza dois resultados importantes:

a. A Rotatividade varia bastante entre empresas localizadas no mesmo Estado, sinalizando que ações de gestão como os cuidados na seleção, a manutenção de um ambiente de trabalho seguro e agradável ou, ainda, as políticas de remuneração, podem influenciar bastante os resultados.

b. Os melhores valores alcançados estão na faixa de 38,8 a 79,3%. Assim o gestor, com base em seu resultado e na situação geral das empresas pode julgar oportuno, por exemplo, estabelecer como meta atingir uma Rotatividade inferior a 50%.



Rotatividade em 2009 no setor supermercadista, %

Fonte: Bachmann & Associados. 2º Benchmarking Paranaense de Recursos Humanos. Curitiba. 2010.

**47. Por que o nome de uma empresa que forneceu os dados não aparece na lista das empresas participantes?**

No formulário eletrônico de coleta de dados há uma opção para autorizar a divulgação do nome da empresa. Quando esse campo é desmarcado, em respeito à decisão da empresa o nome não é citado sequer na lista de agradecimentos. Mas, no restante, o tratamento dado é o mesmo para todas as empresas.

**48. Por que alguns resultados históricos apresentados no *Benchmarking Online* não são os mesmos apresentados no relatório impresso fornecido na época?**

Com o aumento do volume de dados, fizemos uma consistência mais rigorosa no momento de incluir os dados históricos no sistema. Desse modo, vários dados aceitos anteriormente foram excluídos, podendo influenciar o cálculo de algumas estatísticas.

**49. Posso emitir relatórios de períodos anteriores ao Ano de Referência? Como?**

Sim. Basta clicar no ano desejado, na lista que aparece no início da página dos relatórios. O ano que prevalece aparece em dourado, enquanto os demais são mostrados em verde.

## **50. Por quê a geração dos Relatórios é tão demorada?**

Como a construção do Banco de Dados é contínua e dinâmica, optamos por calcular todos os valores no momento de seu uso. Isso, acrescido do grande volume de dados tratados, leva à demora. Pretendemos melhorar o desempenho em uma próxima versão do *software*.

## **Impressão**

### **51. Como salvar ou imprimir os relatórios gerados?**

Um botão azul, no topo direito da tela, permite a impressão e um vermelho gera um arquivo em formato pdf que pode ser salvo ou impresso.

## **Relacionamento comercial**

### **52. O que a empresa recebe ao assinar os serviços do *Benchmarking Online* de RH?**

A empresa ganha acesso ao sistema durante todo o ano do contrato (12 meses consecutivos). Assim, além de poder gerar relatórios personalizados de *benchmarking* nesse período, tem acesso a vários conteúdos fornecidos exclusivamente para os assinantes e também descontos nos serviços de educação e de consultoria da B&A.

### **53. Quanto usuários a empresa pode ter?**

Cada empresa pode ter até dois (2) usuários cadastrados. Quantidades superiores são permitidas apenas aos assinantes Premium.

### **54. A B&A oferece suporte para os assinantes do *BenchOnline*?**

Oferecemos o melhor serviço de suporte possível, tanto nos aspectos técnicos como nos relacionados ao uso das informações. Consultas e sugestões são analisadas com carinho para o aprimoramento dos serviços.

## Indicadores

### 55. Como são escolhidos os indicadores para o levantamento?

A escolha dos indicadores usados no *Benchmarking Online* obedeceu três critérios:

- Relevância para a gestão.
- Comparabilidade, para permitir *benchmarking*.
- Disponibilidade dos dados pelas empresas participantes.

Mas, ao longo do tempo, novos indicadores serão acrescentados.

### 56. O que é Identidade do Indicador?

É um documento que descreve, em detalhes, a finalidade e o modo de cálculo de uma métrica. Sua finalidade é estabelecer um entendimento comum às pessoas que calculam e usam o indicador nos processos de gestão. A padronização também facilita o *benchmarking*, por garantir que os resultados são comparáveis. Exemplos estão disponíveis em: [www.bachmann.com.br/website/idrh.htm](http://www.bachmann.com.br/website/idrh.htm)

## Absenteísmo

### 57. Para que serve a medida do Absenteísmo?

Absenteísmo é a fração do tempo não trabalhado em decorrência das ausências, em relação ao total do tempo contratado. Serve para medir a perda de tempo produtivo devido às faltas.

### 58. Quais são as “Horas normais”, usadas no cálculo do Absenteísmo?

As “horas normais” correspondem a soma das horas trabalhadas nos horários previstos no contrato de trabalho, pelo conjunto dos empregados, no período avaliado. Não inclui as horas extras, o descanso semanal remunerado (DSR), o tempo em treinamento fora do expediente e o período de férias.

### 59. As ausências para “compensação de tempo” incluídas no “Banco de Horas” devem ser consideradas no campo “Ausências”?

Não. Essas horas foram “trabalhadas” antes. O cálculo do indicador só deve incluir as horas pagas.

## Absenteísmo Médico

### 60. Para que serve a medida do Absenteísmo Médico?

O Absenteísmo Médico mede o percentual das horas de trabalho perdido por afastamentos causado por doenças, ocupacionais ou não, e por acidentes do trabalho. Conhecer o Absenteísmo Médico permite gerenciar melhor essa fração do absenteísmo total e avaliar o efeito das medidas tomadas para tornar o ambiente de trabalho mais seguro e saudável.

## **61. As licenças-maternidade e os afastamentos médicos devem ser incluídos no cálculo do Absenteísmo Médico?**

No indicador Absenteísmo Médico não devem ser incluídos nem os períodos de licença maternidade nem os afastamentos superiores a 15 dias, em que os empregados estão cobertos pelo auxílio-doença.

### ***Rotatividade Voluntária***

## **62. Para que serve a medida da Rotatividade Voluntária?**

A Rotatividade Voluntária, também denominada de Taxa de Evasão, representa o percentual do conjunto de empregados que deixa a organização por iniciativa própria em determinado período de tempo. Serve, portanto, para acompanhar a atratividade da organização em relação às outras oportunidades existentes no mercado de trabalho.

### ***Equidade de Gênero (Percentual de mulheres)***

## **63. Para que serve a medida da Equidade de Gênero?**

O Percentual de Mulheres é um caso particular da avaliação mais ampla que objetiva monitorar o perfil das equipes em relação à aspectos como gênero, etnia, idade, etc., para que se possa avaliar o efeito das políticas voltadas à ampliar a diversidade nas organizações. Isto se justifica porque há evidências de que equipes que apresentam maior diversidade são mais flexíveis e inovadoras.

### ***Grau de Escolaridade***

## **64. Para que serve a medida do Grau de Escolaridade?**

O Grau de Escolaridade mostra o percentual de empregados com determinado nível de escolaridade, em relação ao total de empregados. Como a escolaridade formal da equipe é uma medida da capacidade de entender instruções e de inovar, representa um importante fator de competitividade para a maioria dos negócios.

## **65. Os empregados com curso técnico (pós-médio) devem ser considerados em qual nível de escolaridade?**

Os empregados com curso técnico, ainda que pós-médio, devem ser contados no grupo de "Ensino médio".

## **66. Os empregados com Pós-graduação também devem ser contados no grupo dos que têm curso superior?**

Não. A intenção é dividir o conjunto dos empregados em cinco grupos (sem Ensino Fundamental completo, com Ensino Fundamental completo, com Ensino Médio completo, com Curso Superior e com Pós-graduação). Assim, a soma dos percentuais correspondentes aos grupos totalizará 100%.

### ***Grau de Terceirização***

## **67. Para que serve a medida do Grau de Terceirização?**

O Grau de Terceirização é o percentual de profissionais terceirizados existente na força de trabalho da organização. A terceirização é uma opção para que a empresa possa se concentrar nas atividades mais relevantes para o negócio ou para obter serviços especializados. Desse modo, o Grau de Terceirização permite monitorar a aplicação da estratégia de contratação de terceiros adotada pela empresa.

## **68. O que são “Contratados permanentes”?**

São os empregados de empresas contratadas para prestar serviço de forma continuada na organização cliente. Em algumas empresas são denominados “Contratados residentes”. Não inclui o “pessoal contratado temporário”, que presta serviços eventuais como reformas de prédios, eliminação de vazamentos, etc.

### ***Horas Extras Pagas***

## **69. Para que serve a medida das Horas Extras Pagas?**

O indicador fornece o número de horas extras pagas em relação ao tempo produtivo no período. Assim, serve para avaliar a organização do trabalho e o dimensionamento da equipe.

## **70. Os tempos incluídos no Banco de Horas devem ser computados no indicador Horas Extras Pagas?**

Não. Essas horas são compensadas e não correspondem a horas adicionais de trabalho.

### ***Índice de Treinamento***

## **71. Para que serve a medida do Índice de Treinamento?**

O Índice de Treinamento é o percentual do tempo produtivo investido em treinamentos e é, portanto, uma medida do esforço de capacitação da equipe.

## **72. Qual tempo deve ser considerado no cálculo do Índice de Treinamento?**

Deve ser tomada a soma do tempo de treinamento de todos os empregados no período considerado. Os tempos de deslocamento não devem ser considerados.

### ***Empregados com Remuneração Variável***

## **73. Para que serve a medida “Empregados com Remuneração Variável”?**

O indicador fornece o percentual de empregados que recebe algum tipo de remuneração variável. A remuneração variável traz benefícios tanto para o empregado, que recebe proporcionalmente aos seus esforços, quanto para o empregador, que ganha colaboradores motivados e uma folha salarial mais ajustada às variações dos resultados.

## **74. O que compõe a Remuneração Variável?**

A remuneração variável é a soma das parcelas variáveis pagas a título de participação nos lucros (PLR), bônus, premiação por vendas, comissões, prêmios de reconhecimento e outras associadas ao desempenho da organização, da unidade, da equipe ou individual, no período avaliado.

### ***Retenção 90 dias***

## **75. Para que serve a medida da Retenção 90 dias?**

Retenção 90 dias é o percentual dos profissionais que permanecem na organização por mais de 90 dias, após a data da admissão. É útil para medir o grau de adaptação entre as pessoas admitidas e a organização.

## **76. No item “Empregados desligados até 90 dias após a admissão”, devo incluir aqueles admitidos no período anterior?**

Sim, desde que tenham sido desligados no período que está sendo avaliado. Por exemplo: Um colaborador admitido em novembro de 2015 e desligado em janeiro de 2016 conta na Retenção 90 dias (Percentual de empregados desligados até 90 dias após a admissão) de 2016.

### ***Rotatividade***

## **77. Para que serve a medida da Rotatividade?**

O objetivo principal da medida da Rotatividade é conhecer o ritmo de renovação da equipe. Assim, uma rotatividade alta geralmente indica problemas no recrutamento, na política salarial ou no clima organizacional, enquanto valores próximos a zero apontam falta de oxigenação da equipe. O índice de rotatividade ideal ocorre quando a organização consegue reter o pessoal qualificado e substituir aqueles que apresentam deficiência no desempenho.

**78. Por que as demissões decorrentes de fatores econômicos mais amplos, como fechamento de fábrica ou corte de um turno de trabalho, não são incluídas no cálculo da Rotatividade?**

Normalmente, uma rotatividade elevada indica problemas no recrutamento, na política salarial ou no clima organizacional, enquanto valores próximos a zero apontam falta de oxigenação da equipe. Assim, a inclusão de grandes movimentações de pessoal devido às decisões de negócio que ocorrem de forma pontual e com pouca frequência, acabaria por distorcer o resultado do indicador, prejudicando seu uso na gestão.

**79. O “Menor Aprendiz” deve ser incluído na contagem dos empregados?**

Não. Apenas os empregados permanentes devem ser incluídos. Portanto, estagiários, aprendizes e expatriados com prazo de permanência definido não devem ser considerados.

***Taxa de Frequência de Acidentes com Afastamento (TFCA)***

**80. Para que serve a medida da Taxa de Acidentes com Afastamento?**

A Taxa de Acidentes com Afastamento é um indicador oficial e obrigatório em grande parte das empresas. É usado nas estatísticas do Ministério do Trabalho e Emprego. Internamente às empresas, serve para monitorar o nível de segurança do ambiente de trabalho.

**81. É possível fazer a comparação da TFCA de meses com quantidades diferentes de dias úteis?**

Sim. Como os valores são ajustados para 1 milhão de horas trabalhadas, não há problema em, por exemplo, comparar os meses de fevereiro e de março, apesar da usual diferença no número de dias úteis.

**82. Como comparar os resultados da Taxa de Frequência de Acidentes com Afastamento (TFCA) com as taxas de acidentes calculadas segundo a legislação norte-americana?**

A Taxa de Frequência de Acidentes com Afastamento (TFCA) ajusta o número de acidentados com afastamento para um milhão de horas trabalhadas, como determina a norma brasileira NBR 14280. Nos Estados Unidos, a legislação estabelece que o ajuste seja feito para 200.000 horas. Assim, para colocar os resultados em bases comparáveis, basta multiplicar os resultados norte-americanos por cinco.

## Aspectos técnicos

**83. O Sistema do *Benchmarking Online* de RH funciona em quais *browsers*?**

O *software* funciona bem nos *browsers* mais comuns, como: Internet Explorer, Safari, Chrome e Firefox.

## Patrocínio

### 84. Como proceder para patrocinar o trabalho?

Há várias formas de patrocínio possível, incluindo:

- *Banner* no site do Programa.
- *Banner* no Relatório gerado pelos assinantes do Plano Básico.
- *Banner* nas identidades de indicador e em outros documentos do Programa.
- Anúncios na edição do *Benchmarking* Estadual de Recursos Humanos.

Em todos os casos, os pedidos devem ser feitos ao eng. Dórian L. Bachmann ([comercial@bachmann.com.br](mailto:comercial@bachmann.com.br) 41 3324-5336), gestor do Programa.

### 85. Qual é o público atendido pelo *Benchmarking Online*?

Os usuários do *Benchmarking Online* são os gestores de RH, principalmente gerentes e diretores.

## Ainda tem dúvida?

Não encontrou uma resposta satisfatória?

Consulte-nos pelo e-mail [atendimento@indicadoresrh.com.br](mailto:atendimento@indicadoresrh.com.br).

Para citar este trabalho:

- Bachmann & Associados. **Perguntas Frequentes: *Benchmarking Online* de Recursos Humanos.** Curitiba. 2017.

Equipe do projeto

Dórian L. Bachmann (coordenador)  
Taiana Rodrigues  
Dennis E. Bachmann  
Christian L. Bachmann

Para mais informações, contatar:

**Bachmann & Associados Ltda.**

Rua Desembargador Motta, 1499 Conj. 501 Batel 80420-164 Curitiba PR

[indicadoresrh@bachmann.com.br](mailto:indicadoresrh@bachmann.com.br)

[www.bachmann.com.br](http://www.bachmann.com.br)

41 3324 5336

## Materiais complementares

Cópia atualizada deste documento, das identidades dos indicadores e um Glossário com os termos usados no projeto *Benchmarking* Paranaense de Recursos Humanos estão disponíveis para *download* em [www.indicadoresrh.com.br](http://www.indicadoresrh.com.br) Link: Recursos ou [www.indicadoresrh.com.br/benchmarking/?area=material](http://www.indicadoresrh.com.br/benchmarking/?area=material).

Acompanhe os projetos e as novidades em nosso blog ([www.indicadoresrh.com.br/blogrh](http://www.indicadoresrh.com.br/blogrh)), por meio do Facebook ([www.facebook.com/BachmannAssociados](http://www.facebook.com/BachmannAssociados)) e do Twitter ([twitter.com/BachmannAssoc](https://twitter.com/BachmannAssoc)) da Bachmann & Associados,

Contribuições para o aprimoramento deste documento, ou qualquer crítica sobre seu conteúdo ou forma, serão bem recebidos pelo e-mail [indicadoresrh@bachmann.com.br](mailto:indicadoresrh@bachmann.com.br).

**Direitos reservados:**



Não está previamente autorizada a reprodução, cópia ou transcrição, parcial ou total, em qualquer meio, para fins comerciais ou de recebimento de vantagens diretas ou indiretas, sem a prévia autorização por escrito da Bachmann & Associados.

Este trabalho está licenciado sob a Licença Atribuição-NãoComercial-SemDerivados 3.0 Brasil da Creative Commons. Para ver uma cópia desta licença, visite <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/br>.



**BACHMANN**  
**& ASSOCIADOS**

## DAMOS VALOR À SUA INFORMAÇÃO

Serviços de benchmarking

Consultoria e capacitação no  
uso de indicadores para gestão

Parceiros e clientes referenciais:  
ABRH-PR, ISAE/FGV, Dupont,  
Petrobras e Sebrae.

Rua Desembargador Motta, 1499 conj. 501 | Batel | 80420-164 | Curitiba-PR  
atendimento@bachmann.com.br | 41 3324-5336