

ANÁLISE DOCUMENTAL DO DESEMPENHO COMERCIAL E POLÍTICAS DE GESTÃO EM UMA EMPRESA DE PLANOS FUNERÁRIOS

Filipe Moreira Gomes¹

Luís Gustavo Sabino Rodrigues²

Jaqueline Conceição Leite³

Alex Moreira⁴

Guanayr Jabour Amorim⁵

Júlio César da Mata⁶

Luciano Aguiar Otoni⁷

jaquelineleite.univertix@gmail.com

ÁREA DO CONHECIMENTO: Ciências Sociais Aplicadas

PALAVRAS-CHAVE: gestão de pessoas; desempenho comercial; planos funerários; análise documental; indicadores de performance.

1 INTRODUÇÃO

A gestão de pessoas consolidou-se como um pilar estratégico para o sucesso organizacional, exercendo influência direta sobre a produtividade e o alcance de metas, especialmente em equipes comerciais (Lyrio; Guimarães, 2023). Segundo Ferreira e Oliveira (2022), o capital humano é o principal ativo capaz de gerar vantagem competitiva em mercados saturados, visto que o desempenho organizacional depende intrinsecamente do compromisso e da eficiência operacional dos colaboradores. No âmbito das equipes de vendas, o desempenho é frequentemente impulsionado por políticas de metas, sistemas de comissionamento e programas de reconhecimento. Contudo, a eficácia dessas estratégias está estritamente ligada à estruturação da gestão (Silva; Negreiros; Faia, 2022). Conforme aponta Santos (2021), o estilo de condução adotado influencia os resultados e pode atuar como um agente facilitador do alcance de indicadores comerciais. A gestão por setores, ao atuar na análise direta dos indicadores, possui a capacidade de ajustar os estímulos de forma objetiva, tornando-se peça fundamental para a maximização dos resultados (Silva *et al.*, 2023). A pesquisa justifica-se pela necessidade de

¹ Acadêmico do 7º período de Administração – Centro Universitário Vértice – Univértix – Matipó.

² Acadêmica do 7º período de Administração – Centro Universitário Vértice – Univértix – Matipó.

³ Professora Mestra, dos cursos de Administração e Ciências Contábeis - Centro Universitário Vértice – Univértix – Matipó.

⁴ Professor Mestre, nos cursos de graduação em Administração e Ciências Contábeis- Centro Universitário Vértice- Univértix, Matipó (MG).

⁵ Professor Mestre, nos cursos de graduação em Administração e Ciências Contábeis- Centro Universitário Vértice- Univértix, Matipó (MG).

⁶ Professor Especialista, nos cursos de graduação em Administração e Ciências Contábeis- Centro Universitário Vértice- Univértix, Matipó (MG).

⁷ Professor Especialista nos cursos de graduação em Administração e Ciências Contábeis- Centro Universitário Vértice- Univértix, Matipó (MG).

diagnosticar o desempenho comercial sob uma perspectiva gerencial e quantitativa. Ao optar pela análise documental de registros internos, o estudo permite um mapeamento preciso de indicadores de vendas, taxas de conversão e o impacto real das políticas de comissionamento sem a necessidade de intervenções subjetivas. Tal abordagem confere maior objetividade aos resultados, fornecendo à organização dados concretos para a tomada de decisão estratégica. Apesar do vasto corpo teórico sobre desempenho, observa-se escassez de estudos empíricos baseados em análise documental aplicados ao cotidiano de empresas com serviços de alta sensibilidade, como o setor de planos funerários. Este segmento apresenta desafios singulares, dada a natureza do serviço prestado e a complexidade do processo de comercialização, o que demanda uma análise rigorosa dos registros históricos de vendas para a compreensão de sua dinâmica (Oliveira, 2023). Diante desta lacuna e da viabilidade de análise de dados secundários, surge a seguinte questão de pesquisa: qual o perfil do desempenho comercial e quais os impactos das políticas de gestão de vendas em uma empresa de planos funerários, com base nos registros internos do período de 2024 a 2025? Para responder a essa questão, o presente trabalho define como objetivo geral analisar o desempenho comercial e os impactos das políticas de gestão de vendas em uma empresa do setor de planos funerários, por meio da análise de registros documentais do biênio 2024-2025. A relevância deste estudo manifesta-se tanto no âmbito acadêmico quanto no gerencial. Sob a perspectiva teórica, a pesquisa contribuirá para ampliar as discussões sobre gestão de vendas e desempenho comercial em setores de serviços. No âmbito prático, a utilização de dados documentais possibilitará a elaboração de um diagnóstico fundamentado na realidade da empresa, fornecendo informações que poderão subsidiar a avaliação das estratégias adotadas e apoiar futuras decisões gerenciais voltadas à melhoria dos resultados comerciais

2 METODOLOGIA

A presente pesquisa adotará uma abordagem metodológica que visa analisar o desempenho comercial e os impactos das políticas de gestão em uma empresa do setor de planos funerários, utilizando exclusivamente dados secundários obtidos por meio da análise documental. Quanto aos objetivos, a pesquisa caracteriza-se como descritiva, pois busca observar, registrar, organizar e analisar informações referentes ao desempenho comercial da empresa, sem a interferência do pesquisador sobre os fenômenos investigados. Segundo Lozada e Nunes (2019), esse tipo de pesquisa tem como finalidade descrever características de determinado contexto e identificar possíveis relações entre variáveis observadas. No que tange aos procedimentos técnicos, utilizar-se-á a análise documental como método principal. De acordo com Gil (2020), essa técnica utiliza materiais que ainda não receberam tratamento analítico, sendo que, para este estudo, os dados serão extraídos de fontes primárias da empresa, incluindo relatórios de vendas mensais e anuais, planilhas de comissionamento e bonificações, além de documentos internos contendo as diretrizes das políticas de metas e programas de reconhecimento. A pesquisa adotará uma abordagem mista, integrando procedimentos quantitativos e qualitativos. A dimensão quantitativa será utilizada para mensurar e analisar indicadores relacionados ao desempenho comercial, permitindo identificar tendências, variações e

comportamentos observados ao longo do tempo. Já a dimensão qualitativa contribuirá para a interpretação das práticas e diretrizes de gestão presentes nos documentos institucionais, possibilitando compreender o contexto em que os resultados foram obtidos. Por fim, os preceitos éticos serão observados rigorosamente, utilizando-se exclusivamente dados secundários cedidos pela organização. A anuência da empresa será formalizada por meio de uma Carta de Anuência, garantindo o acesso aos documentos necessários e o compromisso dos pesquisadores com o sigilo, a confidencialidade e a não identificação nominal de colaboradores ou clientes, assegurando o uso das informações estritamente para fins acadêmicos.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O estudo encontra-se em fase de desenvolvimento, estando atualmente na etapa de levantamento bibliográfico e estruturação metodológica. A literatura evidencia que práticas estruturadas de gestão comercial, aliadas ao acompanhamento sistemático de indicadores de desempenho, favorecem melhores resultados organizacionais. Espera-se que a análise documental possibilite identificar tendências no desempenho comercial e avaliar a influência das políticas de gestão adotadas pela empresa sobre os resultados obtidos, subsidiando o aprimoramento das estratégias gerenciais.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Espera-se que a pesquisa contribua para a compreensão do desempenho comercial e da efetividade das políticas de gestão adotadas pela empresa estudada, gerando subsídios para o aperfeiçoamento dos processos gerenciais e para a tomada de decisões estratégicas baseadas em indicadores de desempenho.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016.** Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais cujos dados são de domínio público ou de acesso irrestrito. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 maio 2016. Seção 1, p. 44-46.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 5. ed. Barueri: Atlas, 2021. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=oGJlvGAACAAJ>. Acesso em: 16 jun. 2026.

FERREIRA, L. C.; OLIVEIRA, R. S. Gestão estratégica de pessoas e o desempenho organizacional: uma revisão sistemática. **Revista Conhecimento Online**, Novo Hamburgo, v. 1, p. 45-60, 2022. Disponível em: <https://periodicos.feevale.br/seer/index.php/revistaconhecimentoonline/article/view/2455>. Acesso em: 24 mar. 2026.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

LOZADA, G.; NUNES, A. **Metodologia científica**. São Paulo: Saraiva, 2019.

LYRIO, Thamyres; GUIMARÃES, Amanda Vieira. **Estudo sobre a relação entre gestão de pessoas e produtividade**. *Gestão & Gerenciamento*, n. 20, 2023. Disponível em: <https://nppg.org.br/revistas/gestaoegerenciamento/article/view/962>. Acesso em: 16 jun. 2026.

OLIVEIRA, A. S. Desafios da gestão de pessoas em setores de serviços sensíveis. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, ano 08, v. 01, p. 05-21, 2023. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/gestao-de-pessoas>. Acesso em: 24 mar. 2026.

SANTOS, P. H. Liderança e motivação: o impacto do gestor direto nos resultados da equipe de vendas. **Revista Interface Tecnológica**, Taquaritinga, v. 18, n. 1, p. 642-654, 2021. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/1132>. Acesso em: 24 mar. 2026.

SILVA, Juliano Domingues da; NEGREIROS, Letícia Fernandes de; FAIA, Valter da Silva. **Fatores determinantes do desempenho em vendas no Brasil: uma meta-análise**. *Revista Brasileira de Marketing*, v. 21, n. 5, p. 1787-1844, 2022. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/366901122_Fatores_determinantes_do_de_sempenho_em_vendas_no_Brasil_uma_meta-analise. Acesso em: 16 jun. 2026.

SILVA, M. E. et al. Gestão de equipes de vendas: um estudo sobre engajamento e produtividade. **Revista de Administração da UFSM**, Santa Maria, v. 16, e4, p. 1-22, 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reaufsm/article/view/71452>. Acesso em: 24 mar. 2026.