

E-book

INDICADORES DE DESEMPENHO:

.....

O que são e quais os principais tipos para cada departamento





Indicadores de desempenho: o que são e quais os principais tipos para cada departamento

A bússola é um instrumento muito importante para fornecer orientação e guiar os caminhos do homem. Quando se fala em **indicadores de desempenho**, podemos dizer que a sua função é muito similar.

Eles são essenciais para uma empresa acompanhar os resultados do trabalho e avaliar o desempenho ao longo do tempo.

Gostaria de saber mais sobre o que são os indicadores de desempenho e quais os tipos para cada departamento? Então, siga a leitura!





O QUE VOCÊ IRÁ ENCONTRAR NESSE TEXTO:

O que são indicadores de desempenho?.....	04
O que é KPI?.....	04
Tipos de indicadores de desempenho	06
Indicadores financeiros.....	07
Indicadores logísticos.....	10
Indicadores comerciais.....	12
Indicadores de produtividade.....	13
Indicadores de capacidade	14
Como definir os indicadores de desempenho?	16



O QUE SÃO INDICADORES DE DESEMPENHO (KPI)?



Como o próprio nome já diz, os **indicadores de desempenho** são métricas de gestão que revelam dados a respeito do desempenho das equipes. Mais conhecidos como **KPIs**, eles informam se os resultados estão sendo atingidos ou não.

Os indicadores de desempenho são essenciais para qualquer empresa. Através deles é possível **monitorar processos, medir o sucesso do negócio e cumprir as metas desejadas**.

Para exemplificar, imagine que você possui um negócio online. Um dos [KPIs](#) monitorados poderia ser a quantidade de visitantes que se converteram em clientes.



TIPOS DE INDICADORES DE DESEMPENHO



Existem diversos tipos de indicadores de desempenho e cada um possui uma finalidade diferente. Confira eles a seguir:

INDICADORES FINANCEIROS

Os **indicadores financeiros** são aqueles responsáveis por medir o lucro e o faturamento da empresa. Também ajudam a analisar quais são os investimentos mais rentáveis para o negócio.

Eles são essenciais porque ajudam a empresa analisar se a precificação dos produtos está correta e se o retorno financeiro está compatível com o investimento.

Veja a seguir os indicadores financeiros mais importantes:

ROI

Conhecido também como taxa de retorno, o **ROI** é a relação entre a quantidade de investimento e o retorno conquistado. Ele indica o lucro que a empresa obtém sobre os gastos realizados.

É importante ressaltar que o **ROI** leva em consideração **todas as despesas** da empresa, desde o pagamento de funcionários até os gastos com o ar condicionado.

O cálculo é bem simples. Veja a seguir:

$$\text{ROI} = \left(\frac{\text{Receita} - \text{Custo}}{\text{Investimento}} \right) \times 100$$





ROE

O **ROE** significa retorno sobre o patrimônio líquido. Ele mede a capacidade que uma organização possui de gerar valor ao negócio utilizando os próprios recursos que a empresa possui.

Para calcular o ROE é utilizado o seguinte cálculo:

$$\text{ROE} = \left(\frac{\text{Lucro líquido}}{\text{Patrimônio líquido}} \right) \times 100$$

TICKET MÉDIO

O **ticket médio** é o valor médio gasto por cliente. Ou seja, quanto maior for o valor do ticket médio, mais os clientes estão gastando nos pedidos.

Seu cálculo é bem simples. Veja a seguir:

$$\text{Ticket médio} = \left(\frac{\text{Faturamento total}}{\text{n}^\circ \text{ de vendas do período}} \right)$$





FATURAMENTO

O **faturamento** diz a respeito à soma de todos os valores obtidos com as vendas realizadas em um período. Ele serve como uma avaliação do desempenho de vendas e para analisar se a empresa está conseguindo lucrar ou não.

Existem dois tipos de faturamento: o **bruto** e o **líquido**. Para calcular o **faturamento bruto** basta multiplicar o valor do produto ou serviço pelo total de unidades vendidas em um período determinado.

$$\text{Bruto} = \text{Valor do produto} \times \text{Total de unidades em um período}$$

Já o cálculo do **faturamento líquido** é o seguinte:

$$\text{Líquido} = \text{Faturamento bruto} - \text{Deduções de venda} - \text{Impostos}$$

LIQUIDEZ GERAL

Liquidez geral é o indicador responsável por expor a quantidade de dinheiro que uma empresa possui para pagar todas as suas dívidas, caso ela fechasse nesse exato momento.

O cálculo é feito dividindo o ativo circulante pelo passivo circulante. Se o indicador ficar acima de 1 ele está ideal e mostra que a empresa tem condições de arcar com suas dívidas.

$$\text{Liquidez geral} = \frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo circulante}}$$





INDICADORES LOGÍSTICOS

Os **indicadores logísticos** têm como objetivo principal mensurar o resultado dos processos logísticos.

Eles ajudam a aumentar a produtividade dos setores envolvidos e melhorar o nível de satisfação do cliente, além de auxiliar na detecção de falhas que estão atrapalhando a qualidade do serviço.

Veja a seguir os **principais** indicadores logísticos:

DESVIO DE PRAZO

O indicador de **desvio de prazo** oferece um balanço entre o prazo estimado e o prazo real do projeto. Isso significa que ele mostra a porcentagem do projeto que está atrasada ou adiantada de acordo com o tempo estimado.

O cálculo do desvio de prazo pode ser feito utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{Desvio de prazo} = \left(\frac{\text{Término real} - \text{Término planejado}}{\text{Duração planejada}} \right)$$

ON TIME E IN-FULL (OTIF)

O **OTIF** é um dos indicadores mais importantes e tem como principal função **avaliar a entrega da empresa e a eficiência do atendimento**. Ele ajuda a verificar se o cliente recebeu o produto no prazo, no endereço certo e sem estragos.

Com ele é possível medir a satisfação dos clientes nas diferentes fases do ciclo de entrega.

- On time significa no tempo, ou seja, o objetivo é analisar se o prazo de entrega está correto;
- In- full quer dizer completo, ele avalia se o produto atendeu as expectativas do cliente que foram criadas na hora da compra.





O cálculo do OTIF é o seguinte:

$$\text{OTIF} = \frac{\% \text{ On time} \times \% \text{ In-full}}{100}$$

Para descobrir o valor do **On time**, você precisa ver se a entrega foi feita no **prazo**. Se sim o valor é 100%.

Para descobrir o valor do **In-full**, é necessário ver se o produto chegou em perfeito estado. Se durante o transporte 5 vasos quebraram, por exemplo, o In-full foi de 95%.

CUSTO DE TRANSPORTE

O **custo de transporte** é um indicador de logística que auxilia na avaliação de despesas obtidas na entrega de um produto. Esse indicador é muito importante porque o transporte é uma das etapas mais complicadas do processo em muitas empresas.

Ele pode ser dividido em diversas fases, desde o processamento do pedido até os custos finais de transporte. Dessa forma é mais fácil mensurar todos os gastos.

ORDER CYCLE TIME

Order cycle time ou OCT é um indicador logístico que se refere ao tempo de ciclo do pedido. Ele mede o tempo total do processo de entrega, desde o momento que o cliente faz o pedido, até o momento que ele é entregue.

A partir da avaliação do tempo total de processamento e entrega de um produto é possível ver se os processos da empresa são eficientes ou não.

O cálculo do OCT é o seguinte:

$$\text{OCT} = \left(\frac{\text{Data de entrega} - \text{Data do pedido}}{\text{n}^\circ \text{ total de pedidos enviados}} \right)$$





Lembrando que quanto menor for o OCT, melhor a eficiência do processo.

INDICADORES COMERCIAIS

Os **indicadores comerciais** são responsáveis por analisar os resultados do setor de vendas.

Confira a seguir 5 principais indicadores comerciais:

TAXA DE CONVERSÃO EM VENDAS

A **taxa de conversão** em vendas mensura a conversão de leads em novos clientes. Ele é essencial tanto para a equipe de vendas como para a equipe de marketing.

O cálculo utilizado para esse indicador é:

$$\text{Taxa de conversão} = \left(\frac{\text{nº de leads em determinada etapa}}{\text{nº de leads na etapa anterior}} \right) \times 100$$

Indicadores de desempenho: o que são e quais os principais tipos para cada departamento

CAC

O **CAC ou custo de aquisição de clientes** tem como função medir o valor investido para adquirir cada cliente, em média.

Em outras palavras, o objetivo desse indicador é descobrir quanto custa para conquistar e adquirir um cliente. Isso ajuda a equipe entender a efetividade das estratégias e campanhas de marketing.

O cálculo do CAC é o seguinte:

$$\text{CAC} = \left(\frac{\text{Custos de vendas + Custos de marketing}}{\text{Clientes conquistados}} \right)$$





TAXA DE RECOMPRA

A **taxa de recompra** é utilizado para analisar a quantidade de clientes que compram novamente da sua empresa.

Para calcular a taxa de recompra é bem simples. Vamos supor que a cada 200 compras, 20 dos clientes retornaram para fazer uma segunda, sendo assim, a taxa de recompra é de 10%.

LVT

O **LVT** ou **Lifetime Value** é todo o valor que o cliente entregou para a empresa durante o relacionamento com ela.

Para calcular o LTV utiliza-se a seguinte fórmula:

$$\text{LVT} = \text{Quantidade de pedidos por ano} \times \text{Ticket Médio} \times \text{Tempo de retenção}$$

INDICADORES OPERACIONAIS

Os **indicadores operacionais** são responsáveis por medir o desempenho da equipe. Eles auxiliam no aumento da produção sem deixar de lado a qualidade dos serviços.

A produtividade é essencial para uma organização, pois ela ajuda na motivação dos colaboradores e reduz os custos de operação. Veja a seguir os principais indicadores de produtividade:

INDICADOR DE NÍVEL DE QUALIDADE

Aumentar a produtividade mantendo o mesmo nível de qualidade é um dos principais desafios para uma empresa. Os indicadores de qualidade têm como objetivo medir o resultado dos serviços e o nível de satisfação dos clientes.





Para calcular o indicador de qualidade é necessário analisar a proporção entre o número total de entregas e o número de entregas adequadas. Para isso, pode-se utilizar a seguinte fórmula:

$$\text{Qualidade} = \left(\frac{\text{Entregas adequadas}}{\text{n}^\circ \text{ total de entregas}} \right) \times 100$$

CAPACIDADE DE PRODUÇÃO

A **capacidade de produção** também é um KPI essencial para medir a produtividade da empresa.

É muito importante que esse indicador seja acompanhado com frequência. Dessa forma, a empresa pode superar a média dos processos anteriores.

INDICADORES DE CAPACIDADE

Os indicadores de capacidade são responsáveis por medir o potencial de uma empresa ou da equipe de uma organização. Eles auxiliam na otimização dos processos e na definição de metas.

Também ajudam a identificar falhas e aumentar a satisfação dos clientes com a empresa e os serviços. Confira a seguir 3 exemplos de indicadores de capacidade essenciais para utilizar no seu negócio.





TOTAL DE ATENDIMENTOS POR DIA

Esse indicador tem como função mensurar o **total de atendimentos** pode ser realizado por dia em uma empresa. Ele ajuda a analisar o grau de eficiência da equipe e mede a capacidade do time de em atender demandas.

QUANTIDADE DE ENTREGA DE PRODUTOS POR MÊS

Esse indicador tem como função mensurar o **total de atendimentos** pode ser realizado por dia em uma empresa. Ele ajuda a analisar o grau de eficiência da equipe e mede a capacidade do time de em atender demandas.



COMO DEFINIR OS INDICADORES DE DESEMPENHO DA MELHOR MANEIRA?



Definir os indicadores de desempenho pode ser um desafio para as empresas. Por isso preparamos 3 dicas essenciais para ajudar você nessa função. Confira elas a seguir.

1. ANALISE O CONTEXTO

Analisar o contexto é uma etapa fundamental na definição de indicadores. É necessário definir os indicadores de acordo com os objetivos e metas da organização, pois o KPI só faz sentido se ele estiver de acordo com o **contexto** do negócio.

É importante ter em mente também que:

- Um KPI sozinho não faz verão;
- Não é possível gerenciar uma empresa com apenas 5 indicadores;
- Você precisa acreditar no indicador;
- Indicador tem que indicar;
- Não misture os propósitos, mantenha o foco.

2. ALINHE COM AS ESTRATÉGIAS

O **alinhamento dos indicadores com a estratégia corporativa** é de extrema importância. A partir dessa ação é possível definir quais pontos são mais importantes e quais metas específicas deverão ser atingidas para conquistar o objetivo geral.





3. MONTE UM QUESTIONÁRIO E O RESPONDA

Uma boa maneira de definir os indicadores de desempenho que serão utilizados pela empresa, é **montar um questionário** respondendo certas perguntas essenciais, como:

- Qual o objetivo desejado?
- Qual o resultado esperado?
- De que maneira saber se o resultado foi alcançado?
- Como medir a evolução dos resultados?
- Quais metas são essenciais?

Como você pode perceber, os indicadores são fundamentais para qualquer empresa. Para o sucesso de um negócio é essencial sempre acompanhá-los de forma precisa e certa.

Dessa forma, você precisa de uma ferramenta que registre o progresso e performance do seu time. Com o [Artia](#), você centraliza toda a gestão de projetos, processos e equipes em um único lugar.

Simples para as equipes e poderoso para sua gestão!





Com mais de 20 anos de experiência em projetos com especial ênfase em Finanças e TI, vários destes como executivo da Datasul, atual Totvs. Atualmente é sócio Diretor da Euax, e lidera a equipe que desenvolve e comercializa o Artia, uma ferramenta inovadora voltada para a Gestão de Projetos. Também atua como consultor em empresas na estruturação de seus processos e metodologias de gestão de projetos, infraestrutura de TI e na adoção de boas práticas de engenharia de software. Bacharel em Administração de Empresas, com especialização em Gestão Empresarial pela FGV-RJ e em Engenharia de Software pela PUC-PR. Certificado PMP e PMI-ACP pelo PMI, ITIL Foundation pelo EXIM e CSM, CSP pela Scrum Alliance.



 artia