



Indicadores de Desempenho (KPIs) Medindo o Sucesso do seu Negócio



O sucesso em um negócio é julgado de acordo com uma série de fatores diferentes - fatores que variam de empresa para empresa. Os principais indicadores de desempenho, ou KPIs, são uma maneira importante para as empresas acompanharem esses fatores e avaliarem seu progresso.

“KPI – Key Performance Indicator”

Quais são os principais indicadores de desempenho?

Os principais indicadores de desempenho (KPIs) são um meio vital pelo qual as empresas podem avaliar o desempenho do desempenho. Eles permitem que as empresas identifiquem algumas de suas métricas mais importantes e fornecem uma maneira padronizada de determinar se estão ou não atingindo suas metas, metas e objetivos.

Os KPIs costumam ser números, mas diferem de empresa para empresa. Um dos KPIs mais comuns medidos é a receita média por cliente. Caso essa métrica aumente ao longo do ano, é seguro apostar que algo está dando certo em seu negócio.

Quais KPIs devo medir?

Empresas diferentes usarão indicadores diferentes para medir seu sucesso. O que é importante para um negócio pode ser irrelevante para outro.

Ao determinar quais os KPIs a avaliar, pergunte-se: o que interessa às partes interessadas da minha empresa? Você pode ter uma variedade de partes interessadas, incluindo investidores, funcionários, credores e, principalmente, clientes. Assim, os KPIs podem incluir não apenas métricas relacionadas à receita ou volumes de vendas, mas também relatórios sobre a satisfação do cliente.

Alguns dos seus KPIs serão medidos regularmente ao longo da vida do seu negócio, enquanto outros serão relevantes apenas por um curto período de tempo. Você deve se certificar, porém, de que os KPIs sejam regularmente avaliados e registrados. Um único instante de informação é inteiramente inútil; os dados só são relevantes quando são medidos durante um período prolongado, para que as mudanças e tendências possam ser notadas.

O que é um objetivo mensurável?

Objetivos mensuráveis são uma parte vital de qualquer estratégia de crescimento e expansão. Eles proporcionam às empresas uma meta tangível e observável, e os KPIs são um elemento importante disso.

As empresas não podem crescer sem objetivos mensuráveis relevantes e coerentes - e objetivos mensuráveis não podem ser alcançados sem a formulação e monitoramento eficientes dos indicadores de desempenho. Os KPIs são, portanto, um elemento vital de qualquer estratégia de crescimento.

Quais são os possíveis problemas?

Apesar de sua importância, há uma ampla gama de possíveis problemas com os KPIs. Entre os mais comuns, está a "sobrecarga de dados". Uma vez que as empresas começam a entender a importância dos KPIs, é comum que eles comecem a medir absolutamente

tudo o que puderem. É claro que isso produzirá alguns dados importantes - mas também produzirá muita escória. Portanto, você deve pensar cuidadosamente sobre quais indicadores você escolhe medir.

Outro problema comum é a falta de monitoramento. Como já foi explicado, não é bom simplesmente decidir sobre um KPI e medi-lo uma vez; isso não fornecerá dados úteis. Em vez disso, lembre-se de que o monitoramento de KPIs é um processo contínuo. Então, se você está medindo a receita média por cliente, você deve estar registrando isso semanalmente ou mensalmente. Isso ajudará você a identificar tendências - e a determinar se está ou não no caminho certo para atingir seus objetivos.

Os principais indicadores de desempenho são uma ferramenta vital para empresas de todos os tamanhos. Se você for efetivamente julgar seu sucesso e garantir que está crescendo de maneira sustentável e direcionada, precisará acompanhar vários dados diferentes.



Alguns tipos de Indicadores de Desempenho KPIs que podem ser utilizados em uma empresa:

- **Táticos**
- **Estratégicos**
- **Operacionais**
- **Produtividade**
- **Capacidade**
- **Qualidade**

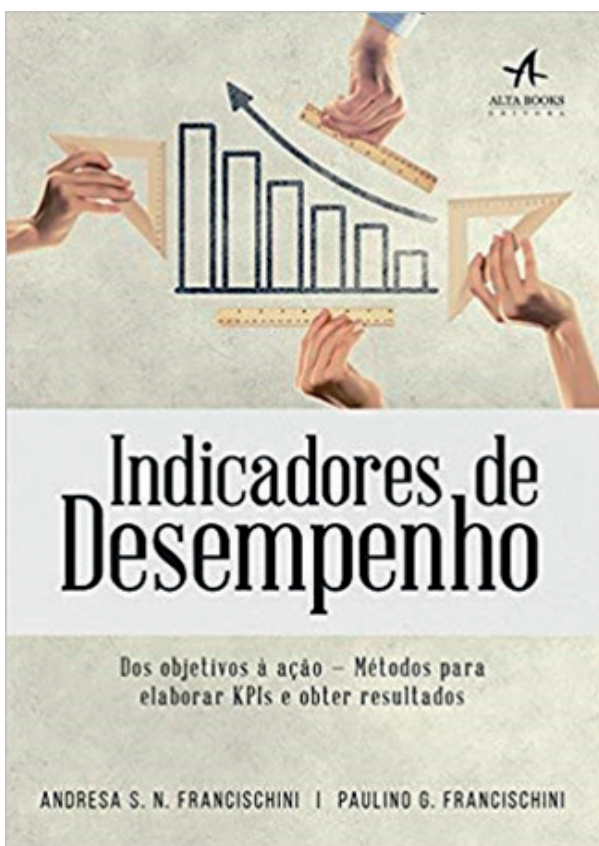
Portanto, comece a pensar nas métricas que são importantes para você e certifique-se de estar monitorando-as com eficiência.

Alguns exemplos de Indicadores de Desempenho “KPIs” utilizados pelas empresas:

- **Turnover – Rotatividade**
- **Absenteísmo**
- **Treinamentos**
- **Devoluções**
- **Sucata**
- **Não Conformidades**
- **Retrabalho**
- **Produtividade**
- **Faturamento**
- **Ticket Médio**
- **Abertura novos Clientes**
- **Prazo de Entrega**
- **Manutenção**
- **Inadimplência**
- **Fornecedores**
- **Satisfação Clientes**
- **Satisfação Colaboradores**

Estes indicadores são apenas alguns exemplos que uma empresa poderá adotar para realizar o monitoramento de suas atividades, processos, pessoas, etc.

Uma dica de livro que recomendo é o Livro Indicadores de Desempenho dos autores Andresa Francischini e Paulino G. Francischini. Um livro de cabeceira para os profissionais consultarem.



Fonte: Amazon

Uma das famosas frases do guru da Administração Peter Drucker:

“O que pode ser medido, pode ser Melhorado”.

E a sua empresa como está realizando os monitoramentos? Quais KPIs está utilizando?



www.zandonaconsultoria.com.br