



Aline Silva

CONSULTORIA E CONTROLADORIA

KPI'S

KPI'S

KPI's são **indicadores mais relevantes** para avaliar a evolução e cadência de determinado processo.

01

São utilizados como melhora incremental à **curto prazo**.

02

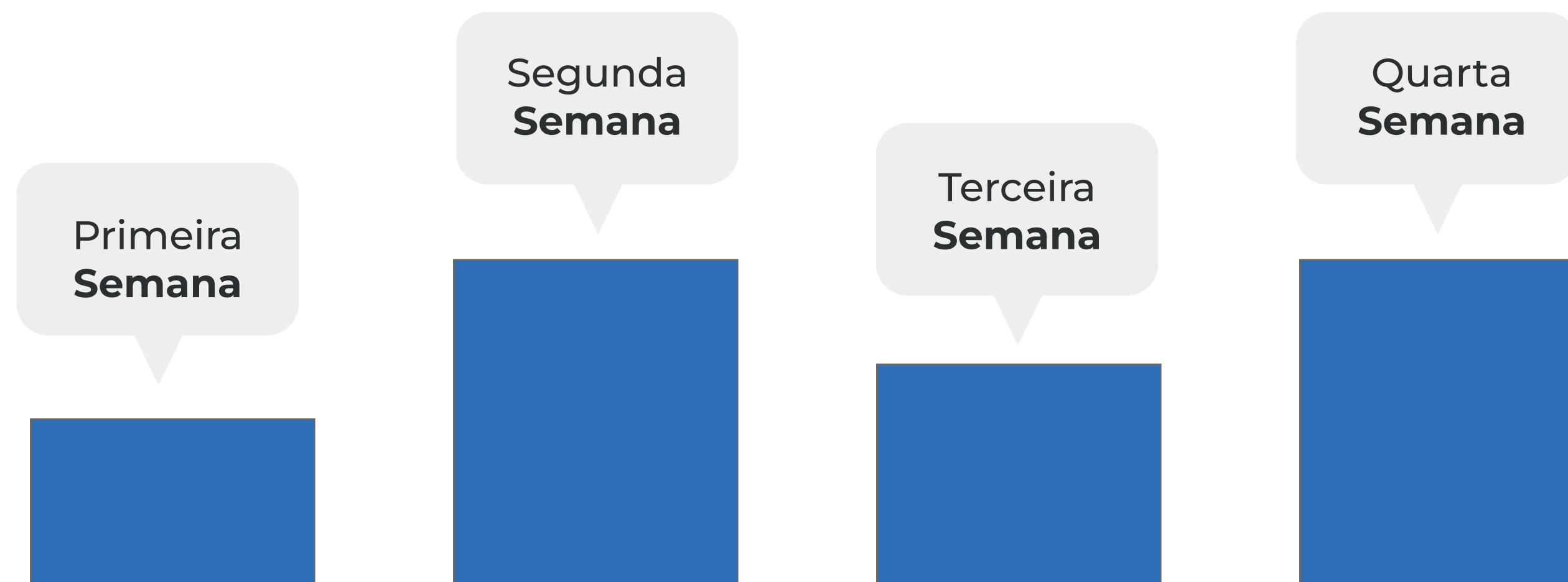
Seus dados são **concretos e específicos**.

03

Estão associados ao modelo de **remuneração e de metas**.

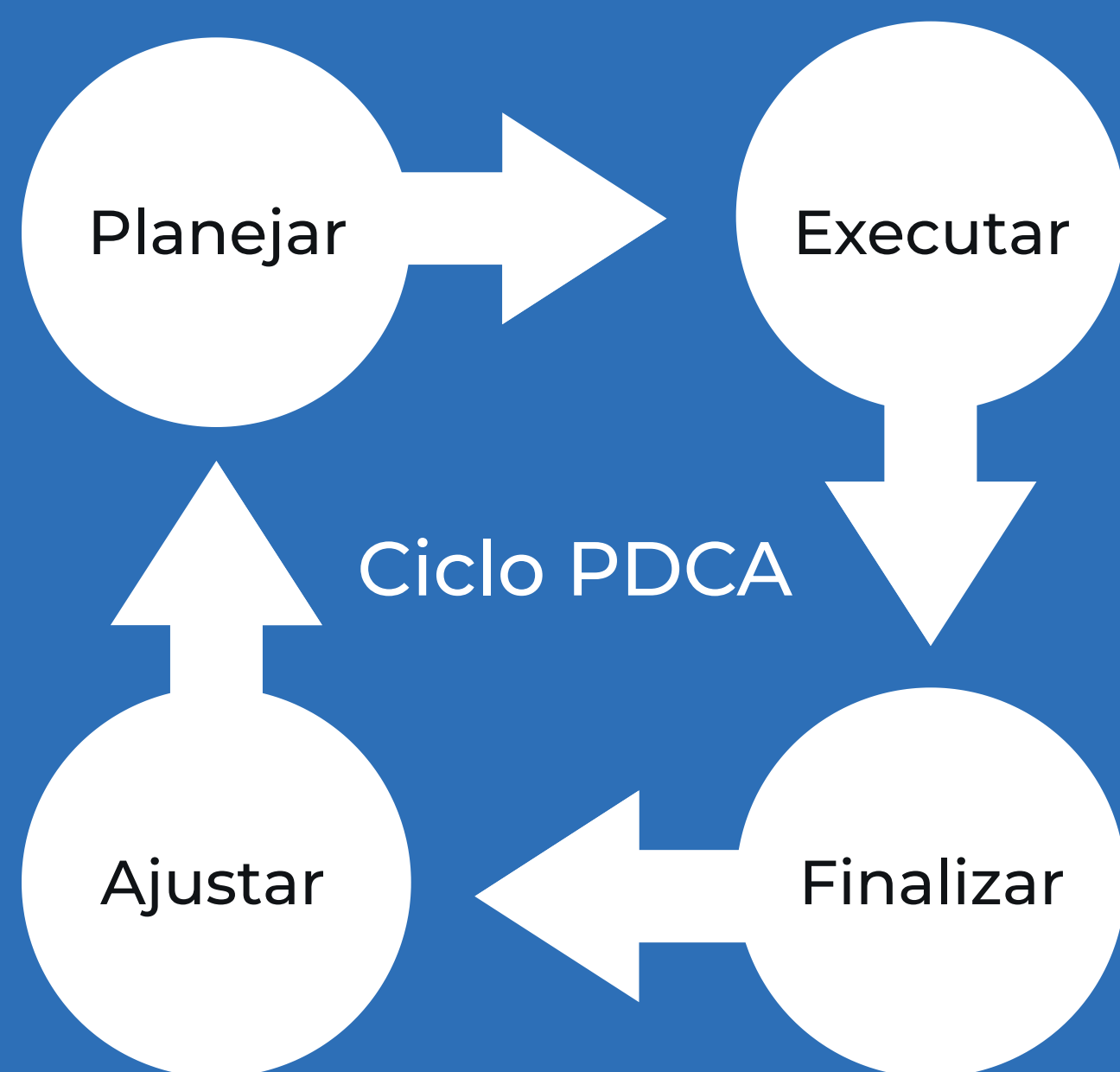
KPI'S

"É uma visão a longo prazo traduzida para uma visão de curto prazo"



KPI'S

É uma maneira de responder a mesma pergunta de **maneira repetitiva.**



Seus indicadores precisam ser impactantes, eles que irão apontar se você está no **sentido correto.**

Entenda a diferença entre indicador, métrica e meta

Sem parâmetros de referência para aferir resultados, você não consegue saber se suas ideias e esforços estão surtindo o efeito desejado ou não. Portanto é necessário saber **como** medir seus resultados

Indicador

São parâmetros

Ex: penetração de um produto, churn.

Métrica

É a unidade de medida

Ex: caixas, pessoas, empresas e etc.

Resultado

É o número desejável

Ex: Chegar a uma penetração Y,X número de novos clientes etc.

Tipos e categorias de indicadores



Indicadores quantitativos

Aqueles que são determinados por número. Focam no "o que".



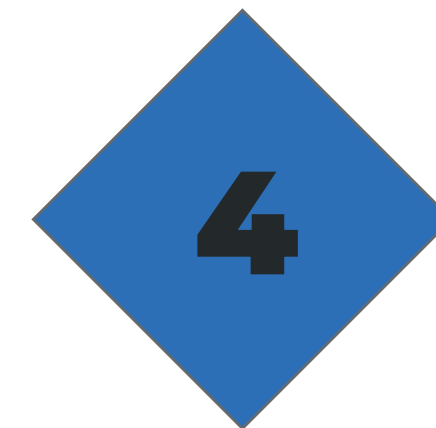
Indicadores qualitativos

Tipicamente são características associadas a um **processo** ou **decisão** de negócios. Focam no "por que" e não no "como".



Indicadores de processos

São utilizados para medir o ritmo e eficiência (produtividade) de um processo repetitivo.



Indicadores de tendência

São utilizados para "**prever**" ou **antecipar** o resultado de uma mudança e confirmar **tendência** de longo prazo.



Indicadores de entrada

São utilizados para medir **recursos** ao longo do tempo. Servem para eficiência de **recursos** e eficiência de **utilização**.



Indicadores de saída

Os mais **comuns**, mostram o resultado de uma **atividade**. Medem **consequência** e não causa.

Tipos e categorias de indicadores

7

Indicadores práticos

Mostram o **impacto** de processos específicos da sua CIA e exploram seus **efeitos** na mesma.

8

Indicadores históricos

Aqueles que apontam para **performance passada** e buscam mostrar a efetividade de ações tomadas.

9

Indicadores de ação

Medem e refletem o **compromisso** da CIA em efetivamente implementar ações de mudança.

10

Indicadores financeiros

São utilizados para medir **estabilidade econômica, crescimento e sustentabilidade** de negócio, além de performance em geral.

11

Indicadores direcionais

São utilizados para comparar a **evolução** ao longo do tempo dentro do negócio ou para comparar sua evolução contra benchmarks de mercado.

Metas SMART

Um método de definição de **metas**, as quais se baseiam em 5 fatores



S

SPECIFICIED

Cada meta se refere a um objetivo.



M

MEASUREBLE

Você deve ser capaz de medir (numericamente) se você está avançando ou não.



A

ACTIONABLE

Ela deve ajudar você a tomar ações.



R

RELEVANT/
REALIST

Ela tem que ajudar o seu negócio a "ir" para o próximo nível e ser atingível.



T

TIME
CONSTRAINT

Ela precisa de um prazo.

Principais passos para a **implementação de KPI's**

01

Entenda a dinâmica do seu modelo de negócio

- ▶ Como sua companhia gera valor?
- ▶ Qual o processo que sua companhia passa para gerar resultado?
- ▶ Quais atividades são fundamentais para que você atinja esses resultado?

02

Associar o 1 passo ao seu planejamento tático, estratégico e operacional

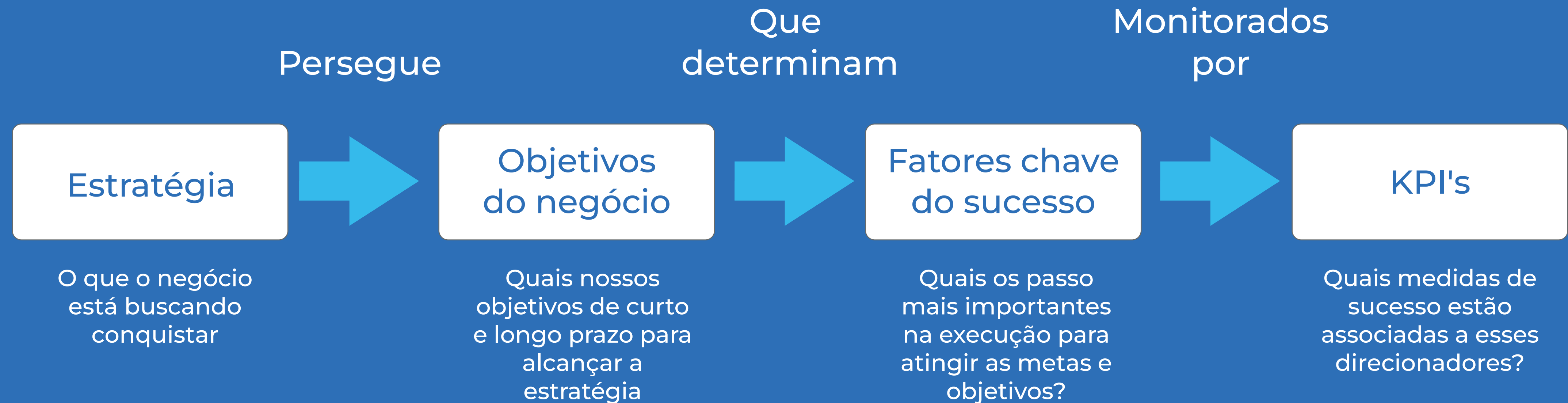
03

Traçar sua métricas e metas

- ▶ Note que sua métricas têm conexão direta com a execução do seu **plano** e os KPI's sempre tem origem no **macro** e se finalizam no **micro**.

"O indicador gera uma **cultura de compromisso**
entre as partes"

Estratégias e indicadores



Principais etapas para implementação de KPI's

01

Definição de diretrizes

02

Determinação de variáveis e iniciativas

03

Demarcação de indicadores, métricas e metas

04

Direcionamento dos indicadores aos responsáveis pela iniciativa

05

Definição de prazos

06

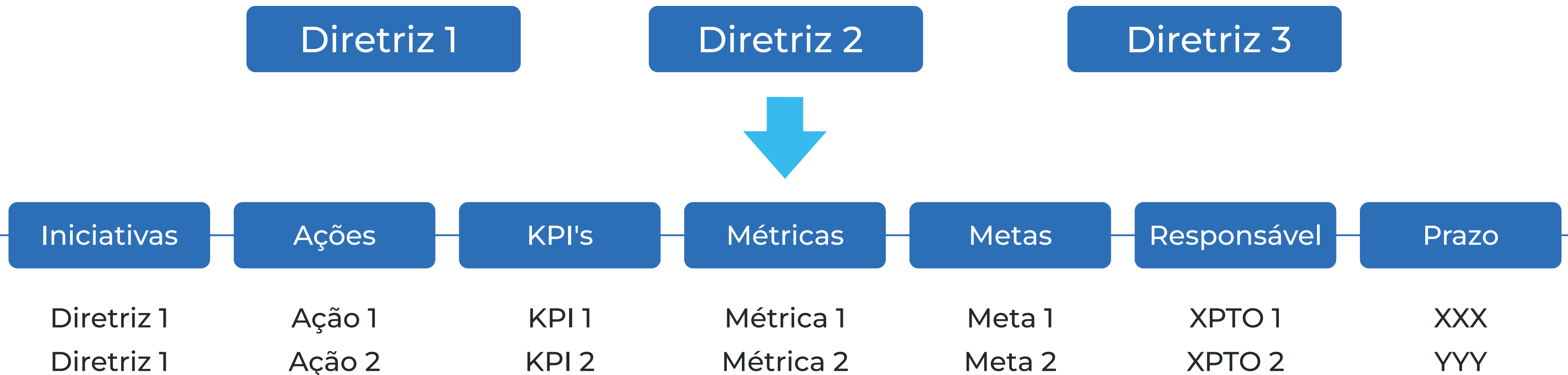
Painéis de gestão

**Objetivos
Macros**



**Objetivos
Micros**

Quais as iniciativas e diretrizes que você adotará para executar seu planejamento? Quais caminhos /ações? O que e como irá medir resultados?

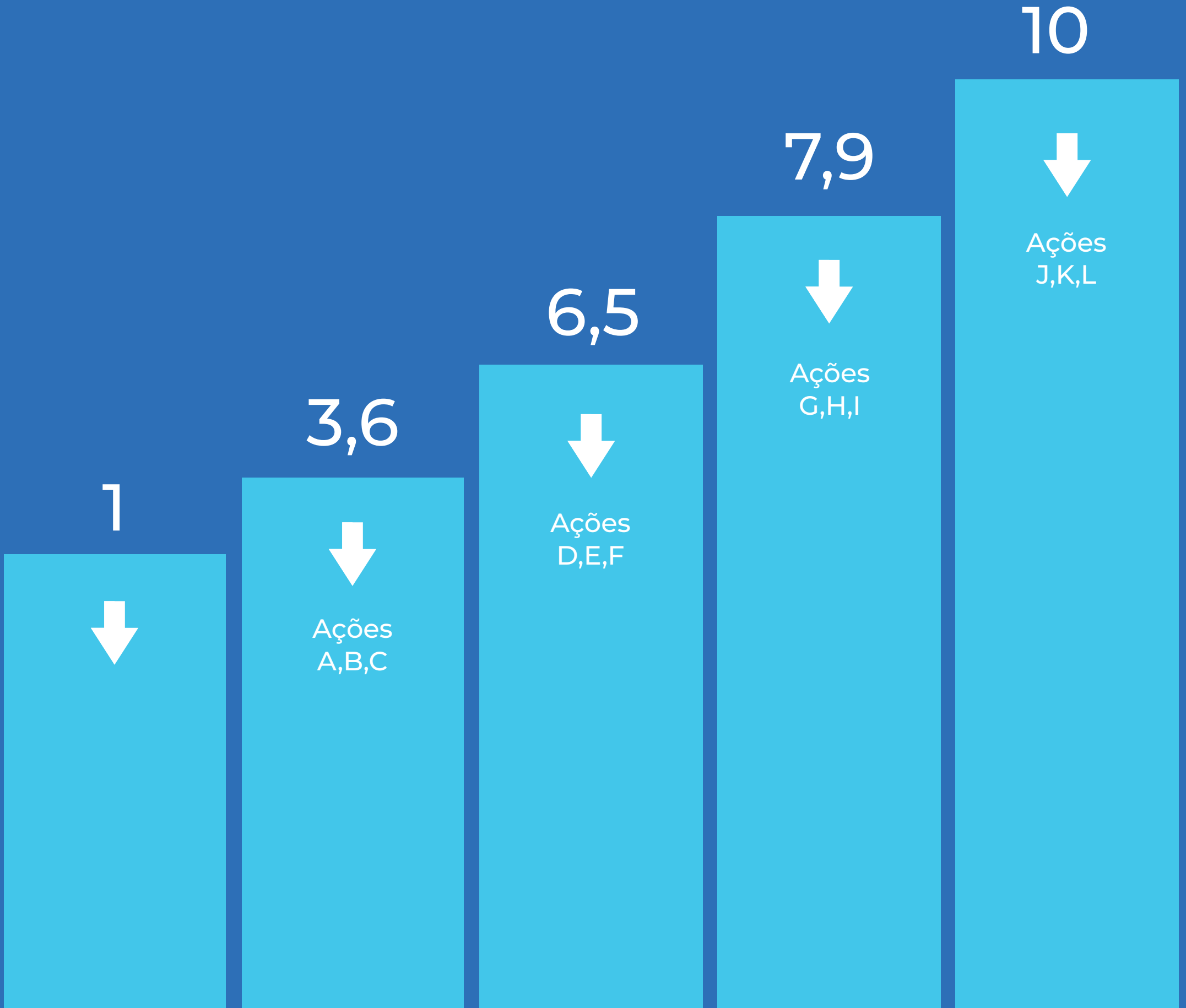


"Se não fizer diferença ou não tiver
ação sobre, **não olhe!**"

Gap da meta

Serve como meta para alcançar seus objetivos

- 1** Estabeleça onde você quer chegar
- 2** Elabore metas graduais que capturem de 25% a 50% do gap para alcançar a meta final
- 3** Estabeleça onde você quer chegar



"Se sua meta **não é realista**, seu time
não se **comprometerá** a cumpri-la"

Parasilia da medição

O que é

O fenômeno conhecido como parasilia da medição pela medição é marcado pela perda de foco e de capacidade de resposta aos dados apresentados.

1 - excesso de consumo de dados (50% do tempo gasto em processamento de informações versus decisões);

2- Desperdício de energia em análise diminui sua capacidade de resolução de problemas e criatividade.

3- Excesso de dados e pequenas decisões sequenciais geram o que chamamos de fadiga da decisão.

Como evitar

Limite de quantidade de informação consumida foque no que realmente importa.

Veja sempre os mesmos dados, isso facilita a compreensão do que mudou e "automatiza" sua decisão, minimizando o efeito fadiga.

Tome suas decisões mais relevantes pela manhã, no começo do dia.

Resista a tentação de analisar os dados pelo seu time. Foque nas perguntas, não nas respostas.

"Um carro mede mais de 1 milhão de coisas por minuto, mas você só **enxerga meia dúzia** no painel. "

Alguns KPI's que podem ser úteis para você

Varejo(Geral)

de clientes ou (visitas) por dia
de transações (vendas)
Ticket Médio
Peças por atendimento
Margens unitárias
% de retorno(E-commerce)
Giro
Giro de estoque
Ruptura
Indicadores financeiro
padrão

Industria(Geral)

Taxa de ocupação
Custo/ H Máquina
Perdas
Downtime
Índices de acidentes de
trabalho/mês
Custo / item
Receita/ Funcionário
Indicadores financeiro
padrão

Financeiro(Padrão)

Faturamento
Margem Bruta
Margem de contribuição
Nível de Opex
Ebtida
Lucro Líquido
Geração de caixa
Operacional
Giro financeiro



Aline Silva

CONSULTORIA E CONTROLADORIA

alinesilvaconsultoria.com.br