



# 7 PRINCIPAIS INDICADORES DE DESEMPENHO PARA MERCADINHOS



|  |    |
|--|----|
| Introdução .....                                     | 3  |
| Qual a importância da gestão para mercadinhos? ..... | 4  |
| Por que indicadores podem melhorar sua gestão? ..... | 5  |
| Quais os melhores indicadores para acompanhar? ..... | 6  |
| Como usar essas informações na prática? .....        | 13 |
| Conclusão.....                                       | 17 |
| Sobre o SEBRAE PE .....                              | 18 |

# Introdução

Para que seu mercadinho seja rentável e capaz de crescer no longo prazo, é muito importante que você crie algumas melhorias em sua gestão. Isso contribui para evitar desperdícios, perda de clientes e outros problemas que podem aparecer. Por isso, **vale a pena conhecer quais os principais indicadores de desempenho úteis a fim de orientar sua estratégia.**

Desse modo, é possível realizar alguns ajustes importantes no seu negócio para torná-lo mais competitivo. Portanto, é benéfico entender como transformar dados em informações relevantes para o seu projeto. Quer saber quais indicadores são mais importantes para acompanhar? Então siga a leitura e confira nosso e-book!





## Qual a importância da gestão para mercadinhos?

Uma boa gestão é muito importante para mercadinhos porque torna o proprietário apto a gerenciar seu negócio de forma mais eficiente. Ela ajuda a rastrear as vendas, controlar os estoques, monitorar os custos de operações, acompanhar o desempenho dos colaboradores e permite conhecer quais as reais condições do negócio.

**A gestão também serve para otimizar a experiência do cliente, aumentando a satisfação, a fidelidade e as suas vendas.** Além disso, ela ajuda na hora de tomar decisões mais informadas sobre como expandir seus negócios, como escolher um bom mix de produtos e evitar erros na compra de produtos.



# Por que indicadores podem melhorar sua gestão?

Os indicadores podem melhorar a gestão do seu mercadinho ao fornecer dados e insights importantes para tomadas de decisão e que não são facilmente observados no dia a dia.

**Eles ajudam a aumentar a produtividade, reduzir custos e melhorar a qualidade dos produtos e serviços que são oferecidos ao público.** Tais ferramentas também permitem identificar oportunidades de crescimento e acompanhar riscos potenciais.

Existem diversos indicadores que podem medir o desempenho do seu negócio, contudo, também vale um alerta sobre a quantidade adequada para acompanhar. Uma boa escolha é determinar um conjunto pequeno — de cinco a dez indicadores — que contemple as principais áreas de interesse do seu negócio.

Isso faz com que sua avaliação tenha mais foco e você possa acompanhar mensalmente cada um deles. Portanto, determine quais aspectos são mais importantes para o sucesso do seu negócio e utilize apenas aqueles que estão alinhados com seus objetivos.



# Quais os melhores indicadores para acompanhar?

Existem diversos indicadores que podem ajudar na gestão do seu mercadinho. Ao acompanhá-los, você consegue criar uma visão mais estratégica **para otimizar os resultados e ter crescimento sustentável no longo prazo**. Quer saber mais sobre as métricas? Então, continue a leitura e confira!



## DESCONTOS

O primeiro aspecto que você deve observar tem relação com a política de desconto que você adota. **É importante utilizá-lo de forma inteligente para não corroer toda a sua margem de lucro** e, com isso, ficar no prejuízo.

Nesse sentido, verifique se, mesmo com os descontos, custos dos produtos e da operação e outros aspectos, é possível dar descontos e manter a lucratividade do produto. Além disso, vale criar uma política de desconto estratégica para atrair mais consumidores sem prejudicar o financeiro da empresa. Pode-se adotar os seguintes passos:

- defina limites para os descontos;
- estabeleça condições para criar descontos, como forma de pagamento, validade dos produtos etc.;
- utilize descontos por tempo determinado;
- especifique regras para os descontos;
- defina formas para divulgá-los;
- estipule uma forma para monitoramento de resultados.

Essas são algumas das maneiras de melhorar a sua política de desconto, garantir um bom acompanhamento e ter resultados incríveis em seu mercadinho.





## MARGEM DE LUCRO

Outro indicador financeiro que vai ajudar na gestão e no sucesso do seu mercadinho é a margem de lucro. Ela mensura a proporção de receita total que é transformada em lucro, ou seja, **serve para entender qual a porcentagem do valor das vendas que representa lucro líquido para o seu mercadinho.**

Nesse sentido, é muito simples calcular a margem de lucro do negócio. Para isso, basta usar a fórmula a seguir:

$$\text{Margem de lucro} = (\text{Lucro Líquido} / \text{Receita Total}) \times 100$$

Para obter as informações importantes para esse cálculo, elabore o fluxo de caixa da sua empresa. Assim, você mensura os principais resultados e tem acesso a essa métrica relevante. Além disso, torna-se viável investir em estratégias para aumentar a margem de lucro, como uma precificação mais adequada, ações que auxiliem na redução de custos, entre outras alternativas.



## CLIENTES ATENDIDOS

Entender se você está atendendo bastantes clientes em seu mercadinho **vai ajudá-lo na hora de perceber as necessidades de melhora no marketing**, a fim de obter mais vendas e resultados eficientes.

Nesse sentido, vale fazer um estudo de mercado para compreender qual é a média de consumidores atendidos em estabelecimentos similares ao seu. Ainda, utilize os dados da sua empresa para verificar períodos anteriores e saber se há aumento ou redução na demanda pelos produtos oferecidos.

Caso o movimento esteja aquém do esperado, utilize ações estratégicas para aumentar o número de clientes atendidos. Você pode usar as redes sociais, mensagens de WhatsApp com ofertas, promoções atrativas e outras táticas que ajudem a chamar a atenção do seu público.



## FATURAMENTO

Outra métrica de desempenho importante é o faturamento. Ele nada mais é do que o total de vendas em um determinado período. Assim, para obtê-lo, basta você somar tudo o que vendeu em um mês, por exemplo.

Caso o seu faturamento esteja baixo, existem diversas estratégias que vão ser úteis para elevar esse número e garantir sucesso no mercadinho. Podemos citar, por exemplo:

- **faça entregas:** disponibilizar esse serviço ajuda a atrair pessoas que moram mais longe e que não conseguem levar as compras;
- **invista em uma estratégia de ofertas:** fazer eventos promocionais, principalmente em época de demanda reduzida, pode ser benéfico. Porém, vale ter atenção para não sair no prejuízo;
- **aumente o mix de produtos:** ter mais variedade é um ótimo jeito de atrair a atenção do público e elevar as vendas;
- **tenha campanhas publicitárias:** para ser visto e lembrado, é bom investir em campanhas nas redes sociais, rádios da região e outros canais que ajudem a chegar até o público;
- **melhore a experiência do cliente:** oferecer uma boa jornada de compra, com atendimento de qualidade e produtos excelentes vai fortalecer a imagem do mercadinho e garantir mais vendas.

Essas são algumas das estratégias que você pode adotar para ter um faturamento alto e garantir crescimento sustentável ao seu mercadinho.



## TICKET MÉDIO

Essa métrica vai ajudar a mensurar o desempenho. O ticket médio representa o valor médio gasto por pessoa em um prazo estabelecido. Para calculá-lo, é bem simples, basta usar a fórmula a seguir:

$$\text{Ticket médio} = \text{total de vendas} / \text{número de clientes}$$

Por exemplo, imagine que o mercadinho tenha vendido R\$ 200 mil em um mês e tido um total de 500 clientes. Dessa forma, o ticket médio é de R\$ 400.

É válido investir em ações para aumentar o ticket médio da empresa. Nesse sentido, **procure adotar melhores estratégias de precificação, ter campanhas para fidelizar o público e garantir mais vendas, oferecer produtos complementares e ter diversidade nas opções de pagamento.**

## GIRO DE PRODUTOS

O giro de produtos é utilizado para entender o quanto um determinado produto é vendido em um período. Para calcular, é preciso ter o valor total das vendas do produto e o estoque médio dele durante certo período.

Assim, você consegue entender se aquele item tem uma boa saída e, com isso, pensar em estratégias para utilizá-lo. Por exemplo, se você vende pães no mercadinho e ele tem uma boa saída, pode utilizá-lo para atrair clientes e vender mais.

## ROI

O ROI (Return On Investment) ou Retorno sobre Investimento é um indicador financeiro que mede a eficiência de uma determinada aplicação. **Ele é calculado como a relação entre o lucro gerado e o valor investido nesse projeto.**

O ROI é de extrema importância para gerenciar o desempenho de suas aquisições e avaliar se um projeto está trazendo retorno suficiente para justificar seu custo. A mensuração do ROI permite tomar decisões informadas a fim de alocar seus recursos de maneira inteligente, otimizando o retorno.

Por isso, ao efetuar a compra de novos produtos para seu estoque, basta utilizar as informações sobre os custos de aquisição da mercadoria, além de verificar o valor obtido com a venda. Assim, você consegue determinar qual o retorno que determinados produtos trouxeram ao seu negócio, identificando quais as melhores opções para vender.



# Como usar essas informações na prática?

Agora que você já conhece quais são os principais tipos de indicadores, é hora de entender como eles podem ser utilizados para dar suporte às decisões tomadas no dia a dia. Siga a leitura e confira nossas dicas!



## MANTENHA O FOCO NOS OBJETIVOS

Utilizar as informações provenientes dos indicadores é fundamental para manter o foco na direção estratégica de uma empresa. Eles fornecem uma visão sobre o progresso do negócio e ajudam a alinhar as atividades com os objetivos estratégicos.

Por isso, busque identificar quais as mudanças esperadas — aumento do ROI, elevação do ticket médio, ampliação da margem de lucro, etc. — e utilizar os indicadores para manter suas ações focadas na melhoria desses parâmetros em seu negócio.

Para isso, vale a pena criar algum recurso de registro e acompanhamento dos dados obtidos. Nesse caso, **você pode utilizar um software de gestão, algum aplicativo que está ligado aos dados do seu negócio ou até mesmo uma simples planilha do Excel.**

## MONITORE A PERFORMANCE CONTINUAMENTE

Os indicadores também são uma ferramenta essencial para monitorar e acompanhar a performance dos negócios. Por meio deles, é possível obter informações que permitem identificar áreas de fraqueza e oportunidades de melhoria.

Isso significa que é necessário um acompanhamento periódico para que seu mercadinho possa monitorar diversas variáveis durante determinados períodos.

Ao utilizar os indicadores dessa maneira, você consegue testar o desempenho de alguns produtos, medir o ganho de períodos sazonais (como as festas de final de ano), determinar a eficiência de alguma promoção ou medir os resultados de uma campanha de marketing.



## IDENTIFIQUE PONTOS DE MELHORIA

A análise de indicadores de desempenho ajuda a avaliar o retorno sobre o investimento (ROI) das ações realizadas no seu mercadinho. Com isso,  **você verifica se os recursos estão sendo alocados de forma eficiente e se os resultados estão sendo gerados de acordo com as expectativas.**

Ao utilizar alguns indicadores, é possível identificar quanto tempo leva para os clientes serem atendidos e se há problemas de estoque, por exemplo. Eles também contribuem para verificar as qualidades e quantidades de produtos, bem como os preços. Ainda, medem a satisfação dos clientes com o serviço, a fim de identificar quais canais de atendimento podem passar por alguma mudança.

## REVISE SUAS ESTRATÉGIAS

Os indicadores podem ser usados para avaliar e monitorar o desempenho das estratégias usadas no mercadinho — como promoções de final do mês, anúncios nas redes sociais, campanhas de tráfego pago, criação de um programa de descontos e demais estratégias que você possa utilizar.

Isso permite identificar facilmente as tendências de mercado, as metas de desempenho e as mudanças necessárias para atingir os objetivos, o que significa que você pode sair na frente da concorrência e ter mais clareza sobre as mudanças nas preferências dos consumidores, seus hábitos e suas marcas favoritas. Desse modo, **é possível adaptar seu mercadinho para atender bem o público e aumentar suas vendas.**



## OTIMIZE A TOMADA DE DECISÕES

Os indicadores permitem que você tome decisões de maneira mais informada, pois fornecem informações sobre as áreas-chave do seu negócio. Essas informações podem ser usadas para tomar decisões que aproveitem oportunidades e reduzam riscos.

Empresas que trabalham com produtos perecíveis, como o seu mercadinho, demandam uma boa gestão para evitar que produtos fiquem vencidos no estoque e haja prejuízo para o empreendimento. Portanto, é fundamental usar esses indicadores para conhecer melhor os padrões de consumo e otimizar as decisões que você toma no comando da sua marca.



## Conclusão

Viu como é importante contar com bons indicadores de desempenho na empresa? Por meio deles, **pode-se ter mais segurança e confiabilidade em suas decisões no mercadinho**. Isso faz com que você crie um negócio mais sólido, competitivo e capaz de conquistar espaço na sua região.





O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma entidade privada desenvolvida com o intuito de **auxiliar os empreendedores na gestão e no crescimento dos negócios**. Temos unidades em todo o território nacional e ampla experiência de mercado.

Buscamos construir oportunidades em conjunto, oferecendo capacitações, oficinas, consultorias e diversos serviços para auxiliar empresários a alcançarem prosperidade nos negócios. Atuamos nas frentes de **fortalecimento do empreendedorismo e no estímulo à formalização dos negócios**, buscando a criação de soluções criativas junto aos empresários.