



**INDICADORES DE DESEMPENHO:  
APRENDA COMO MONITORAR  
OS DA SUA EMPRESA**



Introdução.....	3
O que são indicadores de desempenho? .....	5
Qual é a importância do monitoramento da execução do planejamento?.....	7
Quais indicadores devem ser observados? .....	11
Conclusão.....	19
Sobre o Sebrae.....	21



# INTRODUÇÃO

Para que uma empresa cresça de maneira saudável, é fundamental contar com alguns indicadores de desempenho, que dão suporte ao processo de tomada de decisão. Por meio deles, você consegue identificar as estratégias que são eficientes e as melhores abordagens para converter suas vendas.

Desse modo, você pode corrigir os pontos necessários e manter seu negócio em uma trajetória de crescimento a longo prazo. Tais cuidados fazem com que suas decisões fiquem alinhadas com a realidade em que seu negócio está inserido. Se você quer saber mais sobre a importância de contar com bons indicadores de desempenho, continue a leitura deste post!





**O QUE SÃO INDICADORES DE DESEMPENHO?**



Os indicadores de desempenho representam uma maneira de transformar aspectos e questões intangíveis em números que estabelecem uma base de comparação entre os períodos. Portanto, eles servem ao objetivo de analisar e avaliar o desempenho de uma empresa com base em uma medida objetiva.

Assim, líderes e administradores podem realizar testes, experimentar novas estratégias e explorar diferentes produtos, a fim de acompanhar o progresso da corporação rumo à realização de seus objetivos, tanto de curto quanto de longo prazo.

Existem diversos indicadores de desempenho, tanto ligados a questões externas à sua marca — como os que medem a satisfação do público, o posicionamento de marca, a autoridade no mercado e demais aspectos — quanto às internas — como o lucro, o sucesso das campanhas de marketing e a performance do time em suas atividades cotidianas.



**QUAL É A IMPORTÂNCIA DO MONITORAMENTO DA EXECUÇÃO DO PLANEJAMENTO?**



**U**tilizar bons indicadores de desempenho é importante para compreender o rumo que a empresa está seguindo, além de conseguir corrigir erros que podem causar prejuízos ao negócio. A seguir, listamos várias vantagens que surgem a partir do monitoramento da execução do planejamento. Continue a leitura e confira!

### Obtenção de informações de valor

Por meio do acompanhamento das ações adotadas na empresa, é possível ter mais clareza sobre o que está acontecendo no negócio. Ou seja, ao utilizar dados de qualidade, fica mais fácil compreender quais são os acertos e os erros.

Além disso, há diversos dados que você consegue observar por meio de boas métricas. Assim, caso seja necessário, fica viável ajustar os planos e adotar ações com a intenção de corrigir erros no que inicialmente foi pensado. Como consequência, as chances de aumentar a lucratividade e se destacar no mercado são grandes.

### Melhora da visão sobre o negócio

**Ter uma visão ampla dos processos que são realizados no seu negócio é um passo necessário no intuito de garantir o bom andamento das atividades da empresa.** Ao acompanhar os indicadores adequados, você melhorará esse aspecto.

Por exemplo, com o uso de métricas de vendas, é possível compreender quais são os pontos fortes e fracos da empresa. Desse modo, basta ajustá-lo para assegurar mais efetividade. Também é possível compreender melhor cada processo de forma individual.

Dessa maneira, fica mais fácil entender quais são os setores que precisam de maior atenção, ajustes nos processos e outros fatores. É possível focar em melhorias contínuas com a intenção de se destacar no mercado.





## Otimização da tomada de decisão

**A tomada de decisão é um dos fatores mais importantes da empresa. Nesse sentido, é relevante ter informações de qualidade para acertar na hora de decidir os rumos que o negócio vai tomar.**

Com o uso de métricas para os diferentes setores, fica simples encontrar os melhores caminhos. O indicado, nesse aspecto, é utilizar dados confiáveis e o máximo de informação, com o intuito de ajudá-lo a encontrar as soluções para o negócio.

## Redução de custos

Fazer uma boa gestão financeira é fundamental para manter o negócio aberto. Boa parte das empresas acaba falindo por falta de controle e por gastos altos. Por meio dos indicadores, você reduz diversos custos.

**Por exemplo, ao acompanhar o fluxo de caixa do negócio, fica mais simples entender para que lugar está indo o dinheiro, quais são as principais despesas e como é factível diminuir os custos do negócio.**

Há, ainda, outros vários indicadores de desempenho financeiro. Além do mais, o uso de métricas em outros setores é capaz de tornar os processos mais eficientes e, com isso, reduzir mais os dispêndios.





## Melhora dos processos

Encontrar boas soluções para melhorar os processos do negócio também é essencial. Para isso, o uso das métricas pode auxiliar a obter ideias para ter otimizações relevantes e melhorar a eficiência operacional da sua empresa.

Por exemplo, ao acompanhar indicadores relacionados à produção, pode-se pensar em formas de ter o mesmo nível de produto em um tempo menor. Além disso, é factível encontrar inovações que sejam adequadas na intenção de acabar com os gargalos e garantir melhores resultados.

## Facilidade para resolver problemas

Encontrar maneiras de resolver os problemas que aparecem no cotidiano é relevante para o sucesso da empresa. Por exemplo, ao acompanhar as métricas, entender quais são os gargalos e ter uma visão mais ampla do negócio, fica mais simples encontrar boas soluções.

Assim, corrige-se eventuais erros de forma mais ágil, evitando prejuízos e assegurando eficiência para o negócio. Portanto, é relevante encontrar indicadores para os diversos setores da empresa. A seguir, apresentamos alguns que podem ajudá-lo em diferentes aspectos.



**QUAIS INDICADORES DEVEM SER OBSERVADOS?**



**A**gora que você já conhece a importância de contar com esses recursos com a intenção de conduzir o seu negócio, vale a pena conhecer quais são os principais indicadores, visto que eles contribuem diretamente para a tomada de decisão.

**Outra ressalva significativa é que existem diversos indicadores à sua disposição para analisar alguns aspectos da empresa.** Listamos os principais, mas também é possível aprofundar sua pesquisa para um segmento da corporação com o objetivo de resolver algum problema pontual.

Se as vendas diminuíssem, por exemplo, vale a pena avaliar diversos indicadores de conversão, satisfação dos clientes e quanto às estratégias de marketing adotadas.

No intuito de conhecer as principais medidas que você vai usar em sua decisão, siga a leitura e confira!

## Taxa de conversão

A taxa de conversão é um indicador criado para medir a eficácia de uma campanha de marketing ou de um site.

Ela é calculada dividindo o número de conversões — sejam elas cliques em anúncios, compras, inscrições, downloads e demais tipos de ação tomada pelo lead — pela quantidade de usuários únicos que visitam o site, visualizam a campanha ou entram em contato com seu time comercial.

Assim, é possível saber quantas pessoas realmente se interessam pelo serviço ou produto com base no grupo que teve contato com sua empresa. O cálculo pode ser feito da seguinte forma:

**Taxa de conversão = (conversões no período / total de contatos) x 100**

Como você pode ver, o cálculo é bem simples de ser feito. Além disso, pode trazer boas ideias para driblar objeções e garantir ótimos resultados.





## Faturamento

Já o indicador de faturamento de uma empresa é uma medida crucial para a gestão financeira de um negócio. Ele mede a capacidade da empresa de gerar caixa. Na intenção de obter esse valor, basta utilizar a soma das receitas que foram geradas em determinado período.

Nesse quesito, esse valor serve de referência para identificar tendências de mercado, períodos de alta demanda e os principais aspectos da saúde financeira do negócio. Além de comparar esse indicador entre os meses, também é possível olhar para a média do seu mercado e entender se a empresa está evoluindo positivamente na busca por mais espaço em seu segmento.

## Market share

O market share corresponde à parcela de mercado que sua empresa atende. Nesse sentido, tal indicador tem potencial para trazer informações relevantes sobre o posicionamento do negócio no nicho em que atua.

Por meio dele, é possível compreender:

- qual é o volume de vendas da empresa;
- quanto está faturando;
- se está atendendo uma grande parcela de clientes do segmento;
- dados relevantes sobre o mercado geral.

Assim, acompanhá-lo é primordial na hora de ter um panorama da relevância da empresa frente à concorrência. Além disso, permite que você encontre maneiras de se destacar para aumentar a sua participação no nicho e os lucros obtidos.



## Retorno sobre investimento

O retorno sobre investimento, ou ROI, é um indicador que pode ser usado para compreender se os aportes feitos na empresa estão gerando um bom retorno. A fórmula de cálculo dele envolve as receitas e os custos que surgem a partir de um investimento. Pode-se fazer a conta pela fórmula:

$$\text{ROI} = (\text{Receita} - \text{Custo}) / \text{Custo}$$

Desse modo, se você investir R\$ 1.500,00 e obter receitas de R\$ 6.000,00 em um investimento, quer dizer que o retorno sobre ele é de 3, ou seja, você teve 3 vezes mais receitas com relação ao valor investido.

Com isso, utilizar o ROI para definir se um investimento valeu a pena e pode ser repetido é uma alternativa interessante. O ideal é que esse indicador fique acima de 1, pois, do contrário, você está tendo prejuízo.



## Turnover

Esse é um indicador relacionado à gestão de pessoas no negócio. Um turnover elevado quer dizer que o seu estabelecimento não tem capacidade de manter colaboradores por muito tempo.

Caso essa métrica esteja alta, é preciso ajustar as políticas de gestão de pessoas, pois muitas demissões geram custos altos e queda na eficiência da empresa. Para calcular esse índice, pode-se usar a seguinte relação:

$$\frac{\text{(Admissões mensais + desligamentos mensais)}}{\text{total de funcionários}} \times 100$$

Esse é o turnover tradicional. Por meio de seu cálculo, tem-se uma boa visão da rotatividade da empresa. Além disso, vale adotar melhorias para manter o turnover baixo, tais como:

- tenha uma boa política de salário;
- desenvolva planos de carreira;
- ofereça treinamentos;
- invista no clima organizacional;
- valorize os seus funcionários.

Essas são algumas ações que podem ajudar a reduzir o turnover e tornar a empresa mais eficiente. Vale acompanhar de maneira periódica essa métrica para garantir que sempre fique baixa. Tal atitude manterá os colaboradores engajados e a empresa com alta produtividade.



## Ticket médio

Outro indicador que você deve utilizar para assegurar bons resultados é o ticket médio. Por meio dele, entende-se quanto, em média, cada cliente gasta em seu negócio. A fórmula para calcular também é bem simples:

**Ticket médio = faturamento no período / número de clientes no período**



Desse modo, é importante encontrar maneiras de vender mais na intenção de aumentar o faturamento e o ticket médio. Entre as boas práticas que podem ser listadas para isso, estão:

- preste um atendimento de qualidade;
- faça indicações de produtos complementares ou de qualidade superior;
- invista em relacionamento com o cliente;
- tenha o seu público ideal em mente;
- ofereça vantagens aos seus consumidores;
- tenha um programa de descontos inteligente.

Essas são algumas das possibilidades para aumentar as vendas e o total gasto por cliente em seu negócio. Investir em inovações e acompanhar essa métrica pode ajudar a encontrar novas soluções.

## Custo de aquisição de clientes

O Custo de Aquisição de Clientes (CAC) é um indicador determinante para a manutenção e o crescimento do negócio a longo prazo. Como ele mede o custo para atrair e qualificar um novo consumidor, esse indicador contribui para entender o quanto vale a fidelidade do seu público. O seu cálculo pode ser feito conforme a seguinte expressão:

$$\text{CAC} = \frac{\text{Total de gastos com marketing e vendas}}{\text{número de novos clientes adquiridos}}$$

Portanto, para obter uma estimativa do quanto custa atrair novos clientes, basta utilizar o montante total de despesas na realização de campanhas de marketing ou conteúdo promocional de vendas e dividir essa despesa por cada novo consumidor que foi adquirido durante o período de análise.





CONCLUSÃO

Entendeu como é importante acompanhar estes indicadores em seu negócio? Desse modo, o planejamento se torna mais flexível e alinhado com a realidade, permitindo que sua marca se adapte às mudanças do consumidor.

Portanto, não perca mais tempo e utilize essas informações para trazer as melhorias necessárias à gestão. Assim, sua empresa consegue ganhar competitividade e aumentar seu market share.





O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Pernambuco é uma entidade privada sem fins lucrativos, agente de capacitação e de promoção do desenvolvimento, criado para dar apoio aos pequenos negócios. Desde 1972, trabalha para estimular o empreendedorismo e possibilitar a competitividade e a sustentabilidade dos empreendimentos de micro e pequeno porte.

Para garantir o atendimento aos pequenos negócios, o Sebrae em Pernambuco atua em todo o território estadual. Além da sede no Recife, a instituição conta com mais 5 unidades espalhadas pelo Estado. Com foco no estímulo ao empreendedorismo e no desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios, o Sebrae atua em: educação empreendedora; capacitação dos empreendedores e empresários; articulação de políticas públicas que criem um ambiente legal mais favorável; acesso a novos mercados; acesso à tecnologia e inovação; orientação para o acesso aos serviços financeiros.

