

KPI: entenda o que são os indicadores de sucesso

Como empreendedor ou líder de alguma área, você deve querer saber para onde a empresa está indo, certo? Para isso, é indispensável acompanhar e analisar seus KPI (Key Performance Indicators ou Indicadores-chave de Performance). Se escolher os certos, é possível estabelecer seus objetivos e entender se é possível alcançá-los em determinado período.

Se você nunca ouviu esse termo, continue lendo para saber o que é KPI, qual a importância e alguns exemplos. Boa leitura!

O que é KPI



KPIs são valores mensuráveis que demonstram o avanço de uma empresa em determinados pontos. É possível estabelecer, medir e acompanhar indicadores KPI de qualquer área da empresa, de marketing e vendas a recursos humanos.

Bons KPIs podem significar o alcance ou não de um objetivo e ajudar a tomar grandes decisões. Para ser bom, um KPI deve ter

as seguintes características:

- **Especificidade:** é importante que KPIs não sejam ambíguos ou se misturem a outros, atrapalhando a análise.
- **Mensurável:** seja qual for o método de medição, KPIs precisam ter um número como resultado.
- **Fonte de dados:** para que seja possível medir, é preciso ter uma fonte de onde tirar os resultados.
- **Atrelado a uma meta:** quando determinar um KPI, coloque uma meta para ele dentro de um período definido.

O ideal é que você tenha softwares ou servidores que permitam a mensuração de KPIs. O próprio Facebook, por exemplo, oferece uma forma de medir os resultados de uma página, que são KPIs. Agora que você já sabe o que é KPI, vamos entender melhor por que são tão importantes.

Importância dos KPIs

Por que você deve medir KPIs:

Medir objetivos

Negócios precisam determinar metas para crescer. KPIs oferecem uma forma de medir o que representa crescimento para sua empresa. Por exemplo, se for importante para você diminuir em 5% os cancelamentos de assinatura do seu serviço, você deve medir o KPI de quantidade de assinaturas.

Informações vitais

Ao medir KPIs, você tem uma visão completa do seu negócio e da performance. Em cenários competitivos e com mudanças rápidas, acompanhar os números é essencial na hora de tomar decisões e traçar estratégias.

Aprendizado

Medir e analisar KPIs pode indicar resultados que dizem muito sobre o mercado e seu segmento. Assim, é possível ser cada vez mais analítico e crítico sobre as áreas da empresa, aprendendo muito sobre o trabalho.

Escolhendo seus KPIs

Sabemos que medir KPIs é importante. Mas existem muitos! Você não precisa acompanhar todos – isso seria contraprodutivo. Na verdade, o segredo está nas escolhas de KPI. Você precisa optar por analisar números que realmente importem para a companhia e seu momento atual. Além disso, é possível separar por área, a fim de medir performance separadamente.

Veja alguns exemplos de KPI:

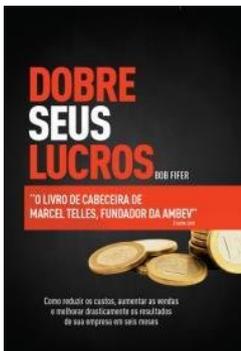
- **Lucro:** esse com certeza é o mais importante. Na maioria das organizações, é preciso acompanhar o lucro, procurando aumentá-lo das mais variadas formas.
- **Custo das mercadorias vendidas:** ao comparar todos os custos de produção com o que a sua companhia está realmente vendendo, é possível ter uma boa ideia do posicionamento de produto.
- **Vendas por segmento:** para algumas companhias, é importante saber qual ponto de venda tem melhor performance, além de dividir resultados de venda por setor ou características demográficas.
- **Lifetime value:** esse KPI é mais elaborado e calcula quanto dinheiro um cliente traz para sua companhia durante seu tempo de vida útil.
- **Número de leads qualificados:** quantos leads chegaram às mãos da área de vendas? É importante para medir a performance do marketing e do time de vendas.
- **Receita mensal recorrente:** este KPI é mais para empresas SaaS e mede quanto dinheiro seus clientes trazem para a companhia por mês por meio de suas assinaturas mensais.

- **Churn:** quantidade de clientes que cancelam assinatura ou contrato.
- **Custo de aquisição de cliente:** mede, com base no custo das ações de marketing, quanto fica para trazer um novo cliente para a empresa.

Depois dessa lista com alguns exemplos de KPIs, confira abaixo algumas dicas de leitura que vão ajudar a sua empresa a crescer e melhorar os resultados.

Como melhorar indicadores KPI

Aqui vão algumas sugestões de leitura para você que precisa dar um boost nas métricas.



Dobre seus lucros – Bob Fifer

Já imaginou dobrar os seus lucros? Bob Fifer é um consultor financeiro que traz, neste livro, o caminho para fazer exatamente isso. Ele apresenta 78 técnicas para reduzir custos e aumentar as vendas.

Para embasar teoricamente seus ensinamentos, ele analisou várias empresas americanas e suas atitudes que deram bons resultados. A partir disso, ele criou soluções baseadas em três pilares: cultura, custos e vendas.

[Você pode acessar o microbook desta obra incrível aqui e descobrir essas técnicas hoje mesmo.](#)



O Guia Essencial de Métricas SaaS – Leandro Faria

Este livro é direcionado para quem trabalha com SaaS (como Spotify, Netflix e o próprio 12'). São serviços entregues por meio de assinaturas e que, por isso, precisam manter o relacionamento com o cliente no nível de maior excelência possível.

A notícia boa é que empresas de SaaS têm acesso a muitos dados. Resta organizá-los, compreendê-los e transformá-los em decisões para o negócio. Nesta obra, você vai aprender a lidar com esses KPIs e aprender a evoluir sua empresa a partir deles. [Acesse o microbook do Guia Essencial de Métricas SaaS aqui.](#)



A Meta: Um Processo de Melhoria Contínua – Eiyahu M. Goldratt e Jeff Cox

Este é um bestseller que se tornou leitura obrigatória em muitos cursos em universidades renomadas por aí. É um livro de ficção, diferente dos que estamos acostumados a falar por aqui, mas as técnicas narrativas prendem e ensinam sem que

você precise se esforçar demais para entender.

Apesar de ser um clássico, lançado em 1984, traz ensinamentos que se aplicam perfeitamente aos indicadores KPI. Os conceitos são práticos e realistas e provavelmente vão ajudá-lo a vencer suas metas e melhorar os resultados continuamente. [Confira o microbook aqui](#).

E aí, pronto para praticar ações que vão fazer seus KPIs florescerem? Nunca deixe de aprender sobre negócios e sobre o que você faz. Com certeza, livros têm muito a oferecer para que você atinja o sucesso.

Na plataforma do 12', temos uma coleção com as maiores obras de não-ficção do mundo. Você tem acesso a autores consagrados e pessoas que viveram a realidade do empreendedorismo frente a frente. Não deixe de acessar e fazer seu trial! Também é possível ouvir os áudios pelos apps para Android e iOS.

Happy reading!