

Como criar painéis de desempenho eficazes





Qualquer empresa bem-sucedida quer ser capaz de **cumprir seus objetivos organizacionais com sucesso** – e isso pode ser mais fácil dizer do que fazer. Nesse sentido, **os indicadores-chave de desempenho (Key Performance Indicators – KPIs) desempenham um papel importante em quase todas as organizações.**

Além de selecionar os KPIs apropriados para o seu setor (ou seja, os KPIs de saúde não funcionam no setor financeiro), você também precisa descobrir como medi-los e reportá-los de forma adequada e precisa. Esse pode ser um passo difícil, mas é incontestavelmente importante.

Neste eBook, veremos como criar ótimos painéis (ou dashboards) de KPIs, descrevendo cada passo necessário para que você possa implementá-los em sua própria organização. Mas antes de chegarmos lá, você precisa entender o que é um relatório de desempenho e por que os KPIs são fundamentais para o sucesso da sua empresa.

Por que os KPIs são importantes?

Para entender por que os KPIs são importantes (e então ser capaz de criar um relatório bem-sucedido) você precisa ter uma definição clara do que é um KPI.

Toda organização tem objetivos ou metas de alto nível. Os indicadores-chave de desempenho (KPI) – também chamados de “indicadores estratégicos” – são tanto ações como ferramentas de medição usadas para monitorar o progresso no cumprimento desses objetivos.

Na sua forma mais simples, um KPI é um dispositivo de medição que ajuda você a entender como sua organização está se comportando em relação aos seus objetivos. Os KPIs eficazes são acionáveis (seu entendimento permite uma tomada de decisão direta), cruciais e facilmente comunicáveis em toda a organização.

Então, por que os KPIs são importantes? Porque eles atuam como um link entre sua organização e os objetivos que ela deseja alcançar.

Por que os dashboards de KPIs são importantes?

O maior valor de um moderno dashboard de negócios está em sua capacidade de fornecer informações sobre o desempenho de uma empresa. Como resultado, os líderes, bem como as equipes de projetos, podem tomar decisões embasadas e com foco nos objetivos, atuando em dados reais em vez de recorrer à intuição.

Para serem úteis, os KPIs precisam ser monitorados e reportados. Se eles mudam em tempo real, eles devem ser monitorados em tempo real. Dashboards são a ferramenta perfeita para seus relatórios de KPIs, pois podem ser usados para descrever visualmente o desempenho de uma empresa, de um departamento específico ou de uma operação de negócio-chave.

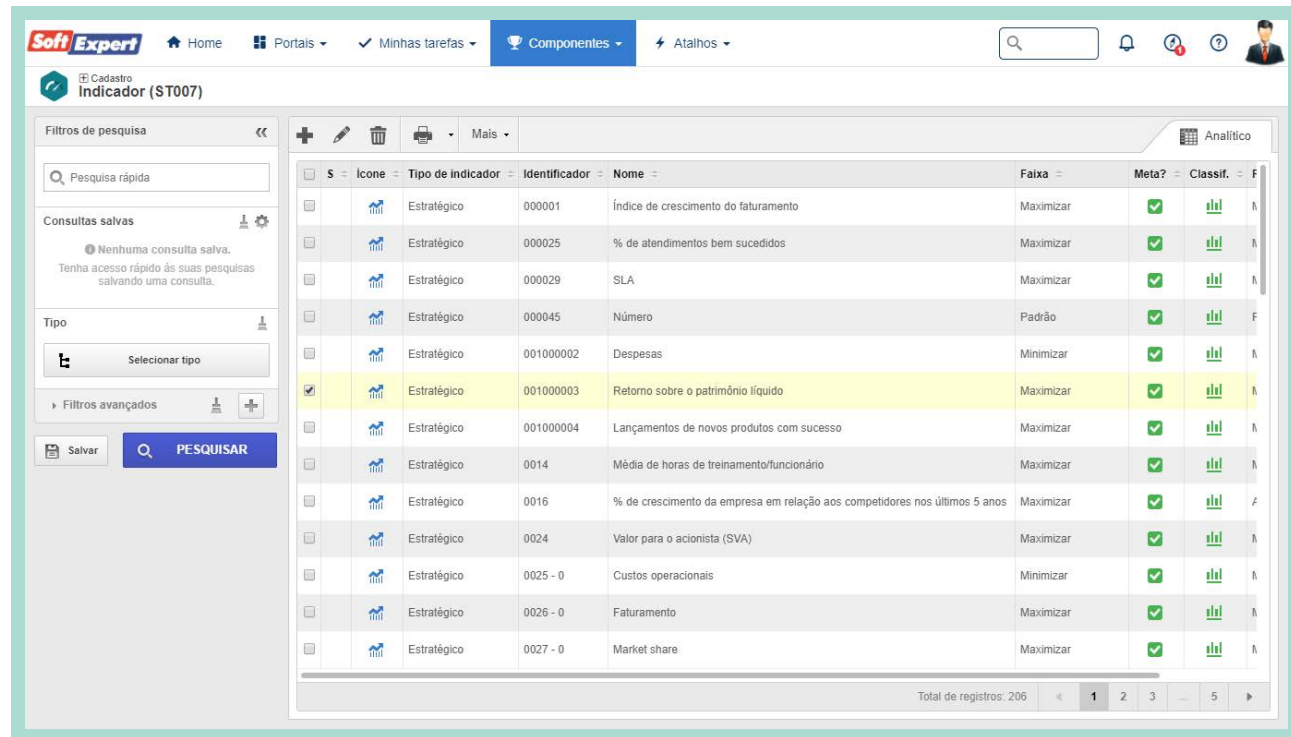
Além disso, um dashboard oportuno e bem desenhado ajuda a perceber instantaneamente as áreas problemáticas e a enfrentar os problemas. Os gestores que utilizam dashboards diariamente para obter uma visão geral rápida sabem onde concentrar sua energia e conseguem verificar se há necessidade de melhorar algum processo com baixo desempenho.

Selecione KPIs relevantes

Medir e monitorar o desempenho do negócio é crítico, mas escolher os indicadores de desempenho-chave errados pode ser prejudicial. KPIs pouco estruturados, ou KPIs que são muito difíceis, caros para obter a informação, ou para monitorar regularmente, são alguns exemplos.

Então, o que torna os indicadores-chave de desempenho dos negócios e como um empresário, executivo ou gerente deve selecioná-los? Existem seis fatores que separam os KPI eficazes e geradores de valor de KPI prejudiciais e de redução de valor. Os KPIs certos para sua empresa devem seguir essas premissas:

1. **Alinhado** - Certifique-se de que os KPIs que você está escolhendo estejam alinhados com as metas e objetivos estratégicos da sua organização.
2. **Alcançável** - Os KPIs que você escolher para medir devem ter dados que possam ser facilmente obtidos.
3. **Incisivo** - Os KPIs devem manter todos com o mesmo foco e conduzir a se mover na mesma direção.
4. **Preciso** - Os dados que compõe o KPI devem ser confiáveis e precisos.
5. **Acionável** - O KPI deve fornecer informações úteis sobre o negócio.
6. **Vivo** - Seu negócio sempre está crescendo e mudando. Os seus KPIs também devem evoluir.



☐	Ícone	Tipo de indicador	Identificador	Nome	Faixa	Meta?	Classif.	F
☐		Estratégico	000001	Índice de crescimento do faturamento	Maximizar	☒		A
☐		Estratégico	000025	% de atendimentos bem sucedidos	Maximizar	☒		A
☐		Estratégico	000029	SLA	Maximizar	☒		A
☐		Estratégico	000045	Número	Padrão	☒		F
☐		Estratégico	001000002	Despesas	Minimizar	☒		A
☒		Estratégico	001000003	Retorno sobre o patrimônio líquido	Maximizar	☒		A
☐		Estratégico	001000004	Lançamentos de novos produtos com sucesso	Maximizar	☒		A
☐		Estratégico	0014	Média de horas de treinamento/funcionário	Maximizar	☒		A
☐		Estratégico	0016	% de crescimento da empresa em relação aos competidores nos últimos 5 anos	Maximizar	☒		F
☐		Estratégico	0024	Valor para o acionista (SVA)	Maximizar	☒		A
☐		Estratégico	0025 - 0	Custos operacionais	Minimizar	☒		A
☐		Estratégico	0026 - 0	Faturamento	Maximizar	☒		A
☐		Estratégico	0027 - 0	Market share	Maximizar	☒		A

Total de registros: 206

Descreva os KPIs em detalhes

Dados do indicador

Identificador: 000001 Nome: Índice de crescimento do faturamento

Geral Detalhes

Tipo de indicador: 001 - Estratégico

Classificação: Quantitativo Indicador com meta?: Sim

Faixa: 003 - Maximizar Unidade de medida: % - Porcentagem

Acumulação

Operação: Média Início da acumulação: 1 Frequência: Anual

2ª Acumulação

Operação: Nenhuma

Frequência: Mensal, Diário, Semanal, Quinzenal, Mensal, Bimestral, Trimestral, Quadrimestral, Semestral, Anual, Por evento

Criado em: 13/05/2014 Atualizado em: Atualizado por: Tarso Silveira

Depois de selecionar seus principais indicadores de desempenho, é importante que a “ficha técnica” de cada um deles esteja claramente definida. Uma definição completa do indicador evita futuros mal-entendidos sobre suas informações.

Objetivo: Um objetivo, como já foi dito, é uma meta estratégica da organização. A razão principal pela qual você está monitorando um KPI é garantir que esse objetivo específico seja atingido. Ele deve ser indicado para que você tenha em mente por que você está monitorando este KPI específico ou o que você está tentando melhorar em relação à sua estratégia.

Indicador: Você pode pensar em “indicador” e “KPI” como a mesma coisa. O nome do indicador deve ser suficientemente claro para que qualquer pessoa possa entender facilmente o propósito. Lembre-se, este indicador precisa ser acionável, crucial e facilmente comunicável em toda a organização.

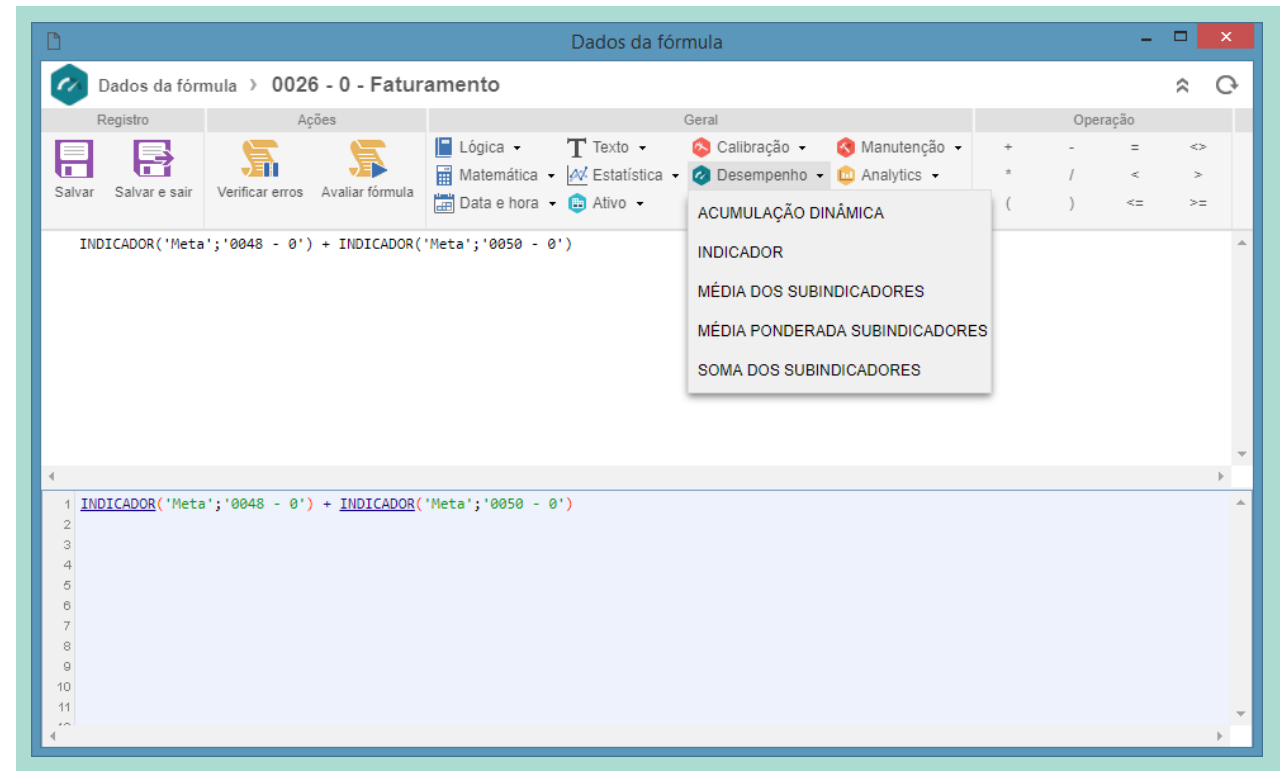
Definição: Esta seção deve explicar o porquê. Quando um KPI alinhado com um objetivo específico foi decidido, a equipe e o responsável pelo KPI devem ser capazes de descrever (em detalhes) por que eles fizeram esta escolha.

Descreva os KPIs em detalhes

Frequência: Com que frequência o KPI deve ser medido? Os KPIs podem ser mensurados mensalmente, trimestralmente, semestralmente ou anualmente, dependendo do tipo e da importância.

Fonte / Fórmula: Esta seção fornece informações sobre onde você pode encontrar a fonte de dados que é usada para monitorar e medir esse KPI. Se houver uma fórmula que seja aplicada ao conjunto de informações para este indicador, ela também deveria aparecer nesta seção.

Responsável: Para ser bem sucedido, cada KPI precisa de um “responsável” que é encarregado de monitorá-lo. Nesta seção, o responsável também pode deixar comentários sobre qualquer informação qualitativa adicional necessária.



Qual é o tipo do meu dashboard?



Antes de colocar os KPIs em seu dashboard, é importante saber que os dashboards variam em relação ao seu nível e finalidade.

Existem três tipos principais de dashboards:

Estratégico. Gerentes e executivos em todos os níveis da organização podem ver a informação que precisam para entender a saúde da organização e identificar potenciais oportunidades de expansão e melhoria. Dashboards estratégicos não fornecem todas as informações detalhadas necessárias para tomar decisões complexas, mas devem identificar claramente as oportunidades para análises futuras. Um dashboard estratégico deve ser simples e conter informações sintetizadas.

Operacional. Monitora as operações em tempo real para alertar os usuários sobre os desvios do desempenho esperado. Os dashboards operacionais devem fornecer aos usuários alertas específicos e as informações que eles precisam para garantir rapidamente as operações de volta ao normal.

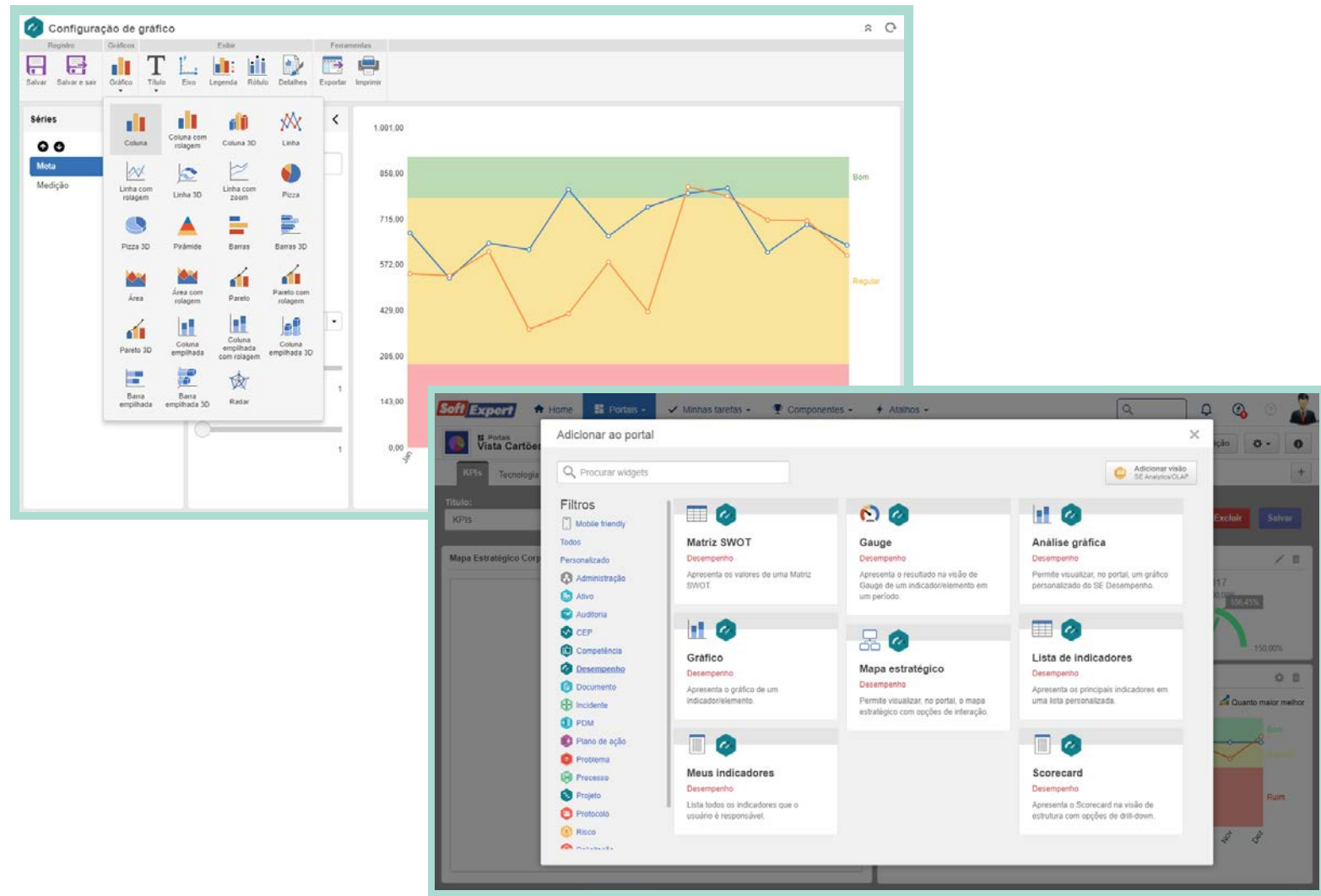
Analítico. Os dados são usados para entender as tendências fazendo comparações ao longo do tempo com múltiplas variáveis. Os dashboards analíticos geralmente contêm mais informações e são mais complexos do que dashboards estratégicos ou operacionais, já que o foco é compreensão aprofundada dos dados.

Embora essas sejam as principais categorias que os dashboards podem assumir, provavelmente haverá casos em que um híbrido de dois tipos pode ser necessário. Independentemente do tipo de dashboard de KPI que você use, os gestores e a equipe devem ser capazes de obter as respostas às perguntas em tempo real e agir com todos os dados consolidados em um só lugar.

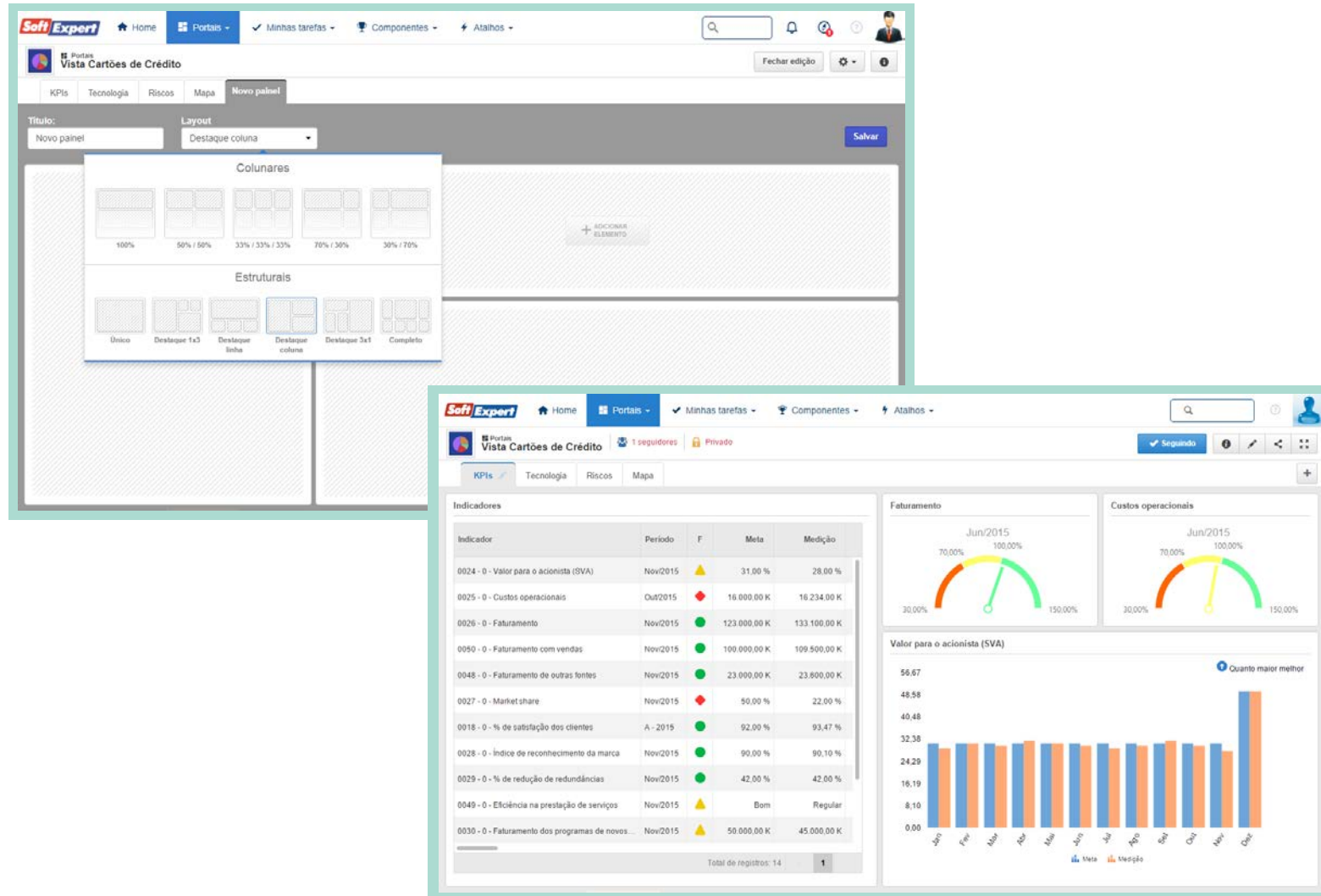
Escolha o tipo de gráfico perfeito

Para cada KPI, você precisa definir como compartilhar as informações que você coletou. Por exemplo, é mais importante ver a meta, o valor atual ou o acumulado do ano até a data, ou um benchmark? Existem vários tipos de gráficos que ficam ótimos em um dashboard, cada um ideal para um tipo diferente de indicador: gráficos de pizza, tabelas, gauges, gráficos de barras, gráficos de linhas, etc.

Decida o que é mais valioso e crie um gráfico significativo com essa informação. Seja consistente e use o mesmo gráfico a cada mês, trimestre ou ano, para que a equipe possa acompanhar o desempenho ao longo do tempo de forma padronizada.



Desenhe dashboards atrativos

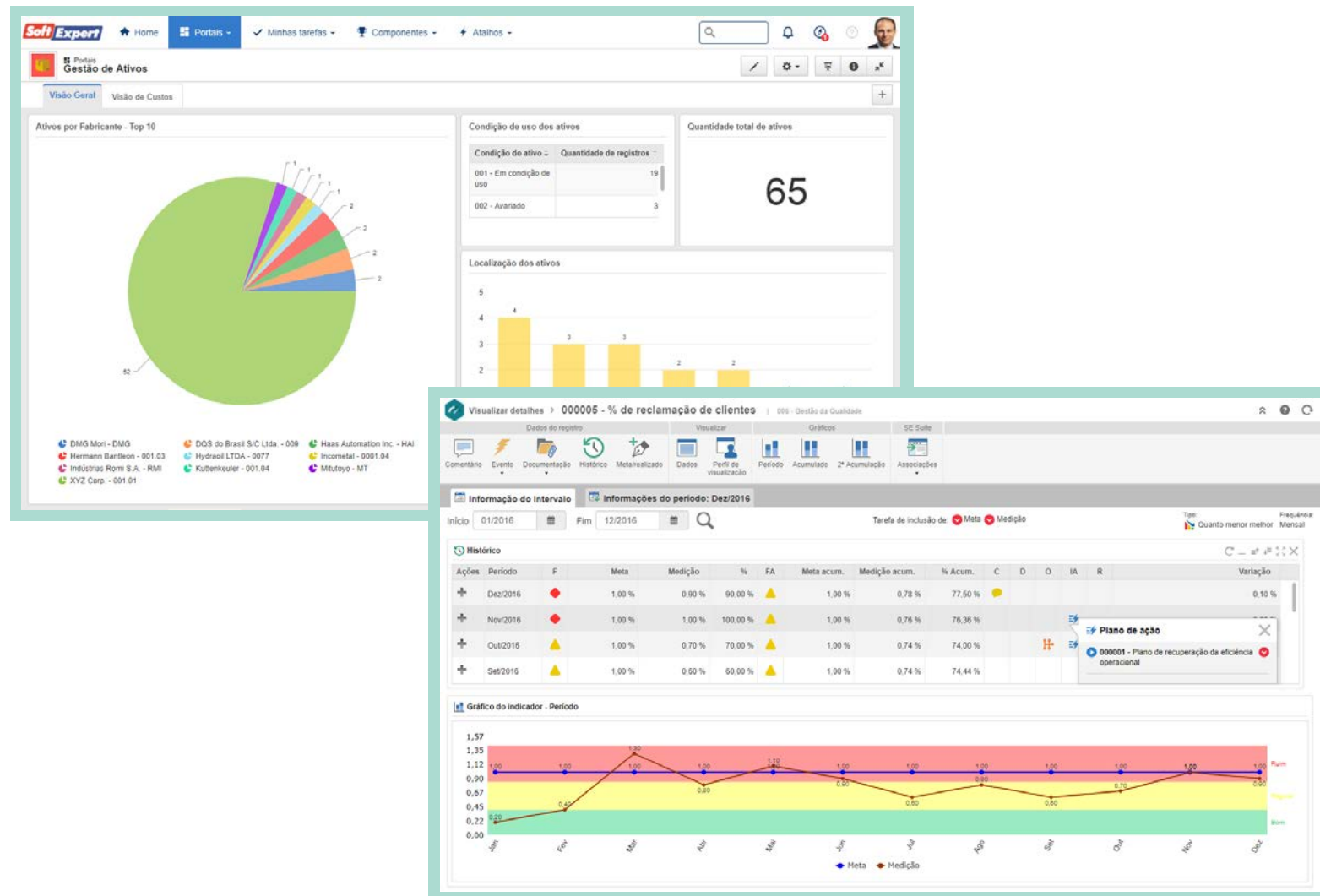


Usando uma ferramenta que permita criar um layout com drag-and-drop e widgets configuráveis, qualquer um pode criar um **dashboard atrativo**. Posicione indicadores relacionados próximos um do outro, criando um fluxo linear que seja fácil de seguir. Use cores para trazer vida ao seu painel de desempenho e adicione benchmarks para facilitar a avaliação dos dados.

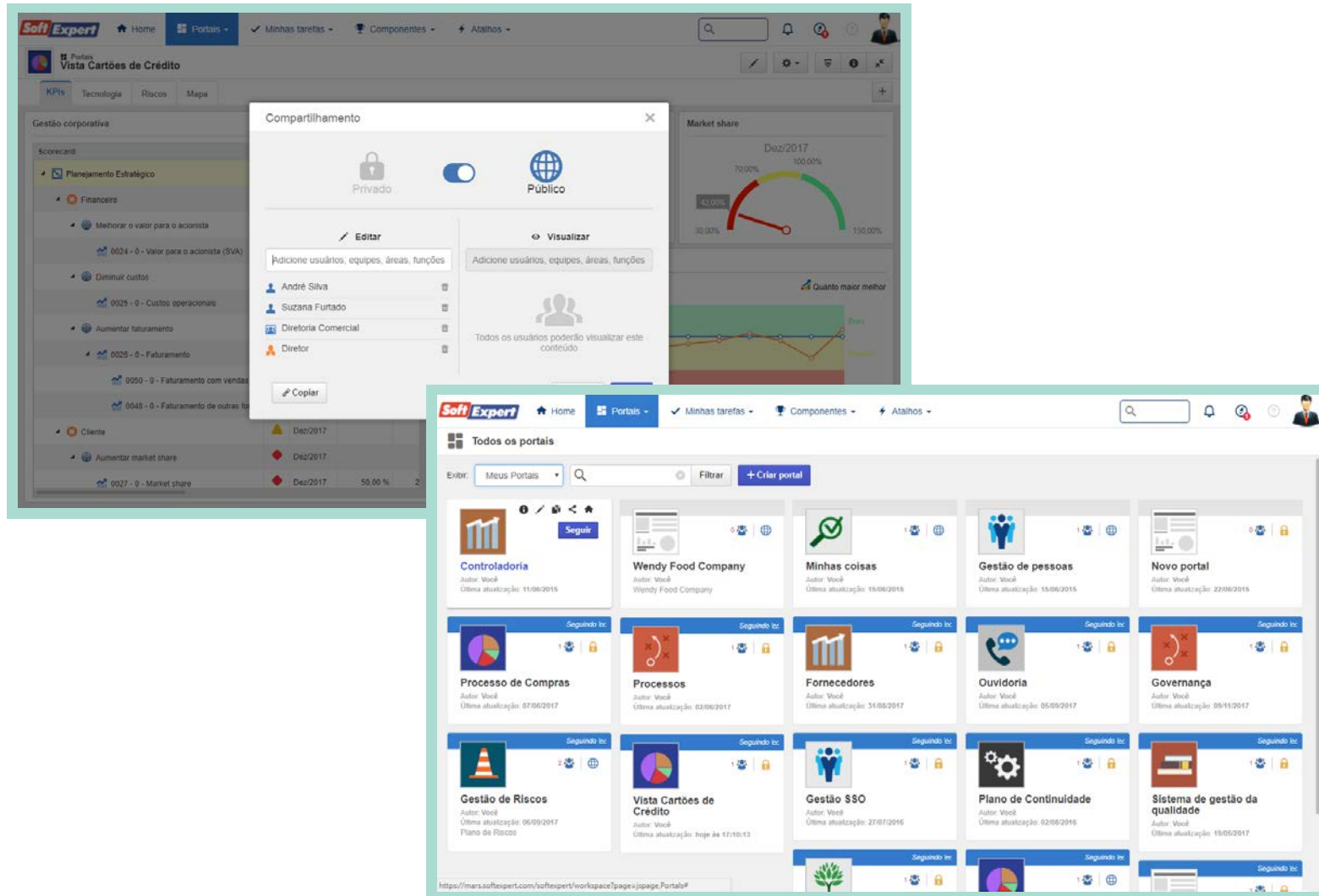
Promova a interação

Um dashboard precisa promover a interação entre a informação e seu leitor. As relações de dependência entre os widgets são uma maneira de oferecer ao leitor não apenas informações estáticas, mas também análises flexíveis.

Vimos que um dos critérios de escolha de KPIs é que eles sejam acionáveis, que revelem informações que permitam ação sobre ele, tomada de decisão. Um painel maduro permite que essas ações sejam iniciadas facilmente, otimizando a produtividade e permitindo respostas mais rápidas a problemas ou oportunidades identificadas.



Mantenha seguro, mas não deixe de compartilhar



Diferentes usuários têm acesso a informações diferentes, dependendo do seu papel na empresa, suas responsabilidades, etc. **Portanto, as configurações de permissão são importantes para garantir a segurança da informação.** E, ao invés de enviar um arquivo estático do Excel, você deve poder compartilhar seu dashboard com qualquer pessoa que precise da mesma informação.

Revise, ajuste e repita

À medida que os ambientes de negócios mudam ao longo do tempo, as organizações precisam se adaptar e se ajustar – e com os dashboards de KPI não é diferente. Trata-se de um ciclo contínuo de revisão, ajuste e repetição.

A comunicação regular é vital para todas as áreas do negócio, principalmente para os responsáveis do KPI e os usuários que interagem com o dashboard. Revisões regulares são uma ótima maneira de evitar que seus dashboards fiquem pra trás.

Um dashboard flexível, simplificado e otimizado oferece vantagens como:

- **Processos mais eficientes.**
- **Decisões estratégicas e de gestão ainda mais rápidas.**
- **Destaca os problemas secundários antes de se tornarem grandes problemas.**
- **Evita o inchaço do dashboard (a aflição comum para que ele se torne um mecanismo de monitoramento para praticamente qualquer coisa).**



Resumo rápido

Podemos resumir tudo isso em apenas 5 etapas. Siga estas 5 etapas simples para ter o seu dashboard de KPIs funcionando o mais rápido possível:

- ✓ Escolha os KPIs relevantes para monitorar.
- ✓ Defina suas fontes de dados.
- ✓ Compreenda o público-alvo.
- ✓ Crie seu dashboard com gráficos simples e significativos.
- ✓ Compartilhe o dashboard.

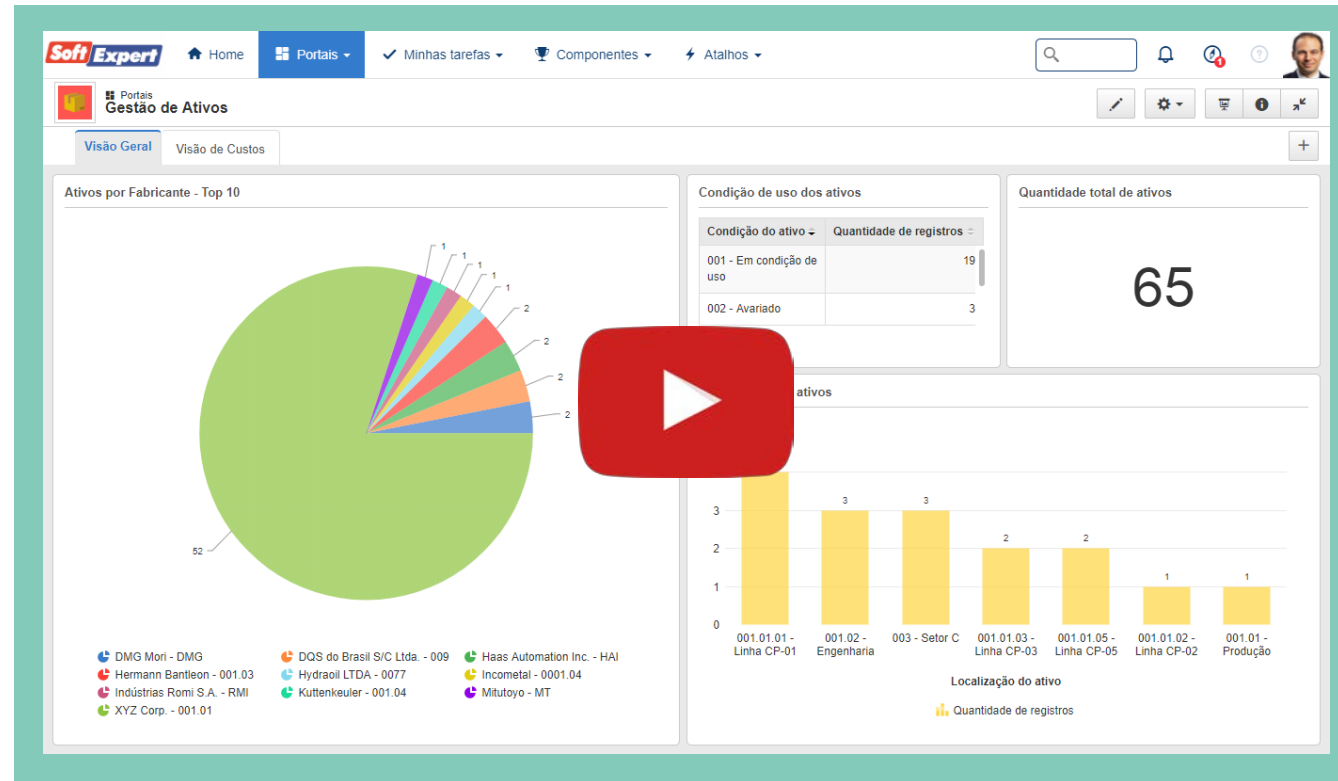
Agora que você já sabe **como criar painéis de desempenho eficazes**, conheça também o **SoftExpert CPM** (Corporate Performance Management), a solução mais completa e inovadora para melhoria e automação de processos, conformidade regulamentar e excelência na gestão do desempenho.

Os dashboards de negócio podem ser criados com o **SoftExpert CPM**, que coleta e atualiza automaticamente os dados em tempo real. Os gráficos do Excel não são uma opção de solução se você quiser um dashboard de KPIs eficaz e dinâmico.

O **SoftExpert CPM** é uma solução integrada para gestão do desempenho que oferece para as organizações um conjunto completo de recursos, ajudando a traduzir a estratégia em objetivos operacionais, definindo e coletando indicadores que permitem o controle do desempenho do negócio e monitoram seu progresso. Gestores podem acompanhar e analisar o desempenho em tempo real através de dashboards de fácil utilização, melhorando a compreensão da gestão, o que leva a decisões melhores, ações mais rápidas e mais relevantes.

Automatizar seu sistema de gestão do desempenho é um ingrediente-chave para aumentar o desempenho e a produtividade em seu negócio, evitando erros e retrabalho.

SoftExpert CPM fornece todo o suporte necessário para alcançar os resultados que você está procurando.





Software for Performance Excellence

Leve sua empresa para o próximo nível.

www.softexpert.com.br | vendas@softexpert.com