



Dicas para definir KPIs

Por Gabriel Ishida

KPIs (*Key Performance Indicators* ou, em português, Indicadores-chave de desempenho) são um dos pontos mais importantes dentro de uma análise de métricas. São eles que nos indicam se nossos objetivos estão sendo cumpridos, ou seja, nos mostram se o que estamos fazendo está dando certo ou não.

Por exemplo, se meu objetivo em social media é gerar tráfego para meu site, um dos KPIs deve ser **cliques**. Sendo assim, quando eu for ver meu relatório de métricas e ver que o volume de cliques está aumentando, posso entender que meu objetivo está sendo cumprido. Claro que apenas isso não é conclusivo (o ideal também é verificar se estão se transformando em visitas qualificadas no seu site), mas por isso que geralmente KPIs são dois ou três (no máximo).

Em qualquer relatório de métricas, a primeira informação (e a mais importante) é a situação dos KPIs. Se eles estiverem aumentando, quer dizer que os objetivos estão sendo cumpridos. Se não, deve tomar alguma atitude para mudar a situação. Sabe aqueles números que todos ficam de olho para saber se está indo bem ou não? É o paralelo aos nossos KPIs. Exemplo: pontos do Ibope para as emissoras televisivas, número de vendas em dia de promoção na loja ou ingressos vendidos para uma apresentação.

Uma boa prática para os KPIs é também **traçar metas**. Por exemplo, além de escolher as métricas, também traçar quanto que seria o ideal a ser atingido. Para isso, se possível, verifique o histórico daquela métrica e, principalmente, analise separadamente as épocas de campanha, pois influenciarão na hora de calcular uma média dessa métrica. Se por acaso não tiver um histórico, recomendo que não sejam traçadas metas para não correr o risco de se mapear um cenário errado.

KPIs são essenciais para direcionar análises e, principalmente, mostrar se seus objetivos estão sendo cumpridos. Sabendo escolher as métricas corretas e buscando entender os resultados obtidos, você estará no caminho certo para uma boa análise para melhorar suas ações.