



OKR na PRÁTICA

Indicadores de desempenho são as métricas de análise e avaliação da “saúde” de um negócio. Eles dão a clareza do funcionamento da operação, os avanços em direção aos objetivos estratégicos e os pontos de melhoria de uma empresa.

Confira exemplos de OKR para sua empresa decolar! Inspire-se com exemplos de Objetivos e Resultados-Chave para os times de RH, Marketing, Comercial, Financeiro, Experiência do Cliente e Produto.

Muitas vezes as empresas sabem onde querem chegar, mas precisam de exemplos de OKR para ajudá-las a colocar isso de uma forma didática.

O OKR tem como base a delimitação de objetivos e resultados-chave para aprimorar a gestão de uma empresa. Assim, se você está procurando exemplos de OKR, veio ao lugar certo!

Como definir um bom OKR?

Um OKR (em português, Objetivos e Resultados-Chave) eficaz envolve estabelecer metas claras, inspiradoras e mensuráveis. Afinal, são eles que proporcionam maior foco e alinhamento da equipe sobre o que é mais importante.

Como escrever o Objetivo

O primeiro ponto é entender que o seu objetivo deve ser claro e conciso, deve motivar e desafiar a equipe, e fornecer uma direção – sem especificar exatamente como chegar lá.

Para isso, a ideia é que o objetivo seja curto, inspirador e fácil de memorizar. Um bom exercício antes de definir um objetivo é se perguntar:

- ☐ O que queremos realizar e por que é importante definir isso?
- ☐ Se outras pessoas lerem o objetivo, isso guiará seu foco e esforço (resultados principais)?

Como escrever os Resultados-Chave

Os Resultados-Chave são métricas que indicam se o Objetivo foi alcançado. Ou seja, eles devem ser quantificáveis; mensuráveis em um período definido; realistas e desafiadores ao mesmo tempo.

Evite estabelecer muitos resultados-chave. Normalmente, entre 2 a 5 KRs são suficientes para um objetivo. Antes de definir os resultados-chave, se pergunte:

- ☐ O que minha equipe (ou eu) devo entregar/concluir para atingir o objetivo?
- ☐ Quais são as principais métricas que indicarão o sucesso do objetivo?

8 Exemplos de OKR Estratégicos para sua empresa decolar 🚀

Objetivo 01 – Ser o melhor lugar para trabalhar no Brasil

- ☐ **Resultado-chave:** Manter um índice de satisfação dos funcionários de 95%
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir a rotatividade de funcionários em 5%



- ☐ **Resultado-chave:** Oferecer um pacote de benefícios competitivo

Objetivo 02 – Entrar em novos segmentos de mercado

- ☐ **Resultado-chave:** Desenvolver um produto ou serviço específico para o setor público
- ☐ **Resultado-chave:** Criar um canal de distribuição para o setor de educação
- ☐ **Resultado-chave:** Ter pelo menos 500 clientes em novos segmentos de mercado

Objetivo 03 – Tornar-se líder em sustentabilidade no setor

- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir as emissões de carbono em 30% até o final do ano.
- ☐ **Resultado-chave:** Implementar 100% de embalagens sustentáveis em todos os produtos até o próximo semestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Estabelecer parcerias com 3 organizações ecológicas para iniciativas conjuntas até o final do ano.

Objetivo 04 – Entregar a melhor experiência ao cliente no mercado

- ☐ **Resultado-chave:** Alcançar um Net Promoter Score (NPS) de 85 até o final do semestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir o tempo de resposta do suporte para menos de 1 hora.
- ☐ **Resultado-chave:** Lançar 2 novas funcionalidades solicitadas pelos clientes até o próximo trimestre.

Objetivo 05 – Expandir nossa influência globalmente

- ☐ **Resultado-chave:** Entrar em 3 novos mercados internacionais até o próximo semestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Estabelecer 5 parcerias estratégicas globais até o final do ano.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar as vendas internacionais em 40% no próximo ano.

Objetivo 06 – Impulsionar a inovação em todos os setores

- ☐ **Resultado-chave:** Lançar 10 novos produtos ou funcionalidades até o final do ano.
- ☐ **Resultado-chave:** Registrar 5 novas patentes no próximo trimestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Atingir 80% de feedback positivo dos clientes sobre as novas ofertas.

Objetivo 07 – Aprimorar processos internos para maximizar a produtividade

- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir o tempo de processamento de tarefas em 25% até o final do semestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Implementar 5 novas ferramentas de gestão até o próximo trimestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Treinar 100% da equipe nos novos processos até o final do ano.

Objetivo 08 – Ser a empresa de tecnologia mais inovadora do Brasil

- ☐ **Resultado-chave:** Lançar 5 novos produtos ou serviços inovadores a cada 12 meses
- ☐ **Resultado-chave:** Investir 15% do faturamento em pesquisa e desenvolvimento
- ☐ **Resultado-chave:** Ter pelo menos 10 patentes registradas

7 Exemplos de OKRs para Financeiro 💰

Definir bons OKRs nesta área assegura a saúde financeira, a sustentabilidade e o crescimento a longo prazo. Veja alguns exemplos de OKR para o setor financeiro:

Objetivo 01 – Otimizar a gestão do fluxo de caixa

- ☐ **Resultado-chave:** Melhorar a previsão de fluxo de caixa com uma margem de erro de menos de 5%.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir o ciclo de fechamento financeiro de 10 para 7 dias.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o capital de giro em 20% até o final do trimestre.

Objetivo 02 – Aumentar a eficiência na cobrança e reduzir a inadimplência

- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir a taxa de inadimplência em 20% até o final do ano.
- ☐ **Resultado-chave:** Implementar um novo sistema de gestão de cobrança até o próximo trimestre.



- ☐ **Resultado-chave:** Melhorar o tempo de recebimento médio de 45 para 30 dias.

Objetivo 03 – Fortalecer a gestão de riscos financeiros

- ☐ **Resultado-chave:** Implementar 3 novas ferramentas ou metodologias de análise de risco.
- ☐ **Resultado-chave:** Treinar 90% da equipe financeira em gestão avançada de riscos.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir exposições de risco identificadas em 25%.

Objetivo 04 – Acelerar processos de fechamento mensal

- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir o tempo de fechamento mensal em 3 dias até o próximo trimestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Treinar 100% da equipe em novas ferramentas de automação financeira até o final do quarter.
- ☐ **Resultado-chave:** Eliminar 90% das pendências financeiras a cada fechamento.

Objetivo 05 – Garantir a liquidez financeira sustentável

- ☐ **Resultado-chave:** Manter uma relação corrente acima de 1,5 durante todo o trimestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar as reservas de caixa em 20% até o final do quarter.
- ☐ **Resultado-chave:** Estabelecer linhas de crédito com 2 novos bancos ou instituições financeiras.

Objetivo 06 – Reduzir custos operacionais

- ☐ **Resultado-chave:** Identificar e implementar economias em pelo menos 3 categorias de despesas.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir custos gerais em 15% até o final do trimestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Realizar 2 workshops de conscientização de custos para as equipes.

Objetivo 07 – Melhorar a transparência e conformidade financeira

- ☐ **Resultado-chave:** Concluir 100% das auditorias sem inconformidades.
- ☐ **Resultado-chave:** Atualizar e documentar 5 políticas ou procedimentos financeiros até o final do trimestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Treinar 100% da equipe sobre novas regulamentações do setor.

18 Exemplos de OKRs para RH e DP 🍌

Os OKRs do time de RH e DP precisam ser projetados para otimizar tanto a gestão de talentos, quanto as operações internas, garantindo maior eficiência e conformidade.

Objetivo 01 – Fortalecer a identidade e a cultura da empresa

- ☐ **Resultado-chave:** Realizar 4 workshops ou retiros de construção de equipe até o próximo trimestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Implementar um programa de reconhecimento de funcionários com 90% de participação ativa.
- ☐ **Resultado-chave:** Renovar e promover os valores da empresa em 5 canais de comunicação internos e externos.

Objetivo 02 – Cultivar a próxima geração de líderes

- ☐ **Resultado-chave:** Lançar um programa de treinamento interno de liderança com 100 participantes.
- ☐ **Resultado-chave:** Atingir 90% de satisfação nos feedbacks do programa.
- ☐ **Resultado-chave:** Promover 20% dos participantes a posições de liderança até o final do trimestre.

Objetivo 03 – Fomentar uma cultura de aprendizado contínuo

- ☐ **Resultado-chave:** Oferecer 5 novos cursos de treinamento interno até o final do trimestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Atingir 85% de participação dos funcionários nos programas de treinamento.
- ☐ **Resultado-chave:** Observar um aumento de 20% na produtividade após a implementação dos treinamentos.

Objetivo 04 – Desenvolver com excelência um onboarding e integração dos funcionários

- ☐ **Resultado-chave:** Melhorar o employee experience após a integração de 55% para 75% de satisfação.



- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir a taxa de [turnover](#) de novas contratações de 15% para 5%.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar a porcentagem de funcionários que alcançam pelo menos 0,7 na pontuação de produtividade, de 50% para 90%.

Objetivo 05 – Cuidar do bem-estar e saúde mental dos funcionários

- ☐ **Resultado-chave:** Organizar 1 atividade de saúde mental e bem-estar por semana.
- ☐ **Resultado-chave:** Realizar 3 sessões de condicionamento físico por mês (Alongamento/Ginástica/Yoga).
- ☐ **Resultado-chave:** Inscrever pelo menos 80% dos colaboradores no programa de bem-estar dos funcionários.

Objetivo 06 – Modernizar os benefícios corporativos

- ☐ **Resultado-chave:** Pesquisar e apresentar 3 novas propostas de pacotes de benefícios até o próximo trimestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Implementar pelo menos 1 novo benefício com aprovação de 70% dos funcionários.
- ☐ **Resultado-chave:** Garantir 95% de satisfação dos colaboradores com a comunicação sobre os novos benefícios.

Objetivo 07 – Otimizar a gestão de férias e ausências

- ☐ **Resultado-chave:** Implementar um sistema digital para solicitação e aprovação de férias.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir conflitos ou sobreposições em solicitações de férias em 90%.
- ☐ **Resultado-chave:** Realizar 2 workshops para esclarecer políticas de ausência e férias.

Objetivo 08 – Reduzir a burocracia nos processos do DP

- ☐ **Resultado-chave:** Implementar 3 novos processos automatizados, reduzindo tarefas manuais.
- ☐ **Resultado-chave:** Digitalizar 90% dos documentos e processos até o final do trimestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Garantir feedback positivo de 80% dos colaboradores sobre a redução da burocracia.

Objetivo 09 – Melhorar o treinamento de funcionários

- ☐ **Resultado-chave:** Atingir 100% de taxa de conclusão do curso básico para funcionários novos.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar a pontuação de satisfação do curso de 60% para 80%.

Objetivo 10 – Aumentar a inclusão e diversidade

- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o índice de diversidade para diretores em níveis de liderança de 2% para 15%.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar as pontuações de satisfação das funcionárias mulheres de 10% para 40%.

Objetivo 11 – Aumentar o engajamento dos funcionários

- ☐ **Resultado-chave:** Melhorar a classificação do glassdoor.com de 3 para 4,5.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar a participação dos funcionários em happy hours de 75% para 95%.

Objetivo 12 – Tornar o turnover uma coisa rara

- ☐ **Resultado-chave:** Fazer com que 100% dos novos contratados tenham fit com a cultura da empresa.
- ☐ **Resultado-chave:** Ao fim do onboarding o colaborador deve ter conversado com pelo menos 5 pessoas que tenham ações complementares às suas.
- ☐ **Resultado-chave:** Garantir que todos os colaboradores recebam ao menos três feedbacks ao mês, sendo dois de seu líder direto e um de colegas.

Objetivo 13 – Tornar os colaboradores os maiores fãs da empresa

- ☐ **Resultado-chave:** Atingir taxa de 80% de participação dos colaboradores em todos os treinamentos e ações de cultura.
- ☐ **Resultado-chave:** Alcançar média 8 na pesquisa de clima.
- ☐ **Resultado-chave:** Atingir média 80 no e-NPS.



Objetivo 14 – Ter times de alta performance e apaixonados pela empresa

- ☐ **Resultado-chave:** Garantir que 100% dos colaboradores tenham PDI criado e finalizado até o final do ciclo.
- ☐ **Resultado-chave:** Garantir que todos os colaboradores recebam feedback trimestralmente.
- ☐ **Resultado-chave:** Definir e implementar um programa de desenvolvimento de liderança.

Objetivo 15 – Ter pessoas apaixonadas pela empresa e uma cultura incrível

- ☐ **Resultado-chave:** Garantir que todo colaborador participe de 1 ação de cultura por mês.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o e-NPS em 30%.
- ☐ **Resultado-chave:** Ter uma taxa de engajamento nas pesquisas internas de 80%.

Objetivo 16 – Modernizar o sistema de registro de ponto

- ☐ **Resultado-chave:** Implementar um sistema de registro de ponto digital até o final do trimestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir falhas ou inconsistências nos registros em 95%.
- ☐ **Resultado-chave:** Alcançar uma satisfação média de 90% dos funcionários com o novo sistema.

Objetivo 17 – Ter o início de jornada mais apaixonante que já se viu

- ☐ **Resultado-chave:** Atingir nota 80 no E-NPS em nosso processo seletivo.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir o lead time de fechamento das vagas de 45 para 25 dias.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir o ciclo médio do onboarding de 40 para 20 dias sem perder a qualidade.

Objetivo 18 – Melhorar a eficiência na folha de pagamento

- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir erros na folha de pagamento em 95%.
- ☐ **Resultado-chave:** Garantir que 100% dos pagamentos sejam processados até o quinto dia útil do mês.
- ☐ **Resultado-chave:** Implementar um novo software de gestão de [folha de pagamento](#) até o final do trimestre.

15 exemplos de OKRs para Marketing 📌

Estes exemplos são projetados para inspirar estratégias inovadoras e resultados efetivos no universo do marketing. Confira alguns exemplos de OKR:



Objetivo 01 – Maximizar a conversão de leads

- ☐ **Resultado-chave:** Melhorar a taxa de conversão de leads em 10%.
- ☐ **Resultado-chave:** Realizar 5 testes A/B em landing pages neste trimestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Implementar uma nova ferramenta de automação de marketing até o final do período.

Objetivo 02 –Aumentar o número de assinantes mensais do blog

- ☐ **Resultado-chave:** Implementar o call-to-action (CTA) da newsletter na principal página de destino para novos visitantes únicos não convertidos.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o tráfego por meio de backlinks (CTA) na newsletter de 30% a 60%.
- ☐ **Resultado-chave:** Criar 3 novos materiais ricos com foco (CTA) na newsletter.

Objetivo 03 – Fortalecer o relacionamento nas redes sociais

- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o engajamento nos principais posts em 20%.
- ☐ **Resultado-chave:** Crescer o número de seguidores no Instagram em 10.000.
- ☐ **Resultado-chave:** Realizar 4 lives ou webinars com influenciadores do setor.

Objetivo 04 – Reforçar a estratégia de email marketing

- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar a taxa de abertura de emails em 10%.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir a taxa de descadastramento (unsubscribe) para menos de 2%.
- ☐ **Resultado-chave:** Segmentar a base de assinantes em pelo menos 4 grupos específicos para campanhas personalizadas.

Objetivo 05 – Alcançar 50% de todo o conteúdo da primeira página do Google SERP

- ☐ **Resultado-chave:** Escrever pelo menos 3 novos conteúdos por semana, otimizados para SEO.
- ☐ **Resultado-chave:** Verificar conteúdos antigos e ver como eles podem ser otimizados.
- ☐ **Resultado-chave:** Garantir que todas as imagens no conteúdo tenham texto alternativo e títulos.

Objetivo 06 – Melhorar o posicionamento SEO

- ☐ **Resultado-chave:** Melhorar o ranking de 10 palavras-chave principais para estar no top 3 do Google.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir a taxa de rejeição do site em 15%.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o tempo médio de permanência no site em 20%.

Objetivo 07 – Melhorar a marca nas redes sociais em 30%

- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o engajamento no facebook e instagram de 15% para 30%.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar as menções positivas no Twitter de 50% para 80%.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o número de vídeos no youtube de 1 para 4.

Objetivo 08 – Ampliar parcerias e co-marketing

- ☐ **Resultado-chave:** Estabelecer 3 novas parcerias estratégicas para campanhas conjuntas.
- ☐ **Resultado-chave:** Realizar 2 campanhas de co-marketing com parceiros existentes.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o alcance das campanhas de co-marketing em 30%.

Objetivo 09 – Criar conexões mais fortes com a comunidade

- ☐ **Resultado-chave:** Organizar 4 eventos comunitários até o final do ano.
- ☐ **Resultado-chave:** Estabelecer parcerias com 3 organizações locais para iniciativas sociais até o próximo trimestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Atingir uma participação de 1.000 pessoas em eventos patrocinados pela empresa no próximo semestre.

Objetivo 10 – Reinventar nossa presença digital

- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o tráfego do website em 50% até o final do trimestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Atingir 25% de conversão em nossa principal landing page.
- ☐ **Resultado-chave:** Crescer as interações nas redes sociais em 40% no trimestre.



Objetivo 11 – Elevar a estratégia de marketing de vídeo

- ☐ **Resultado-chave:** Produzir e lançar 10 novos vídeos promocionais ou educativos.
- ☐ **Resultado-chave:** Atingir 100.000 visualizações combinadas nos novos vídeos.
- ☐ **Resultado-chave:** Crescer inscritos no canal do YouTube da empresa em 15%

Objetivo 12 – Elevar a satisfação do cliente com comunicações de marketing

- ☐ **Resultado-chave:** Obter uma pontuação média de satisfação de 90% nas pesquisas de feedback.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir reclamações relacionadas a comunicações em 15%.
- ☐ **Resultado-chave:** Implementar uma nova ferramenta de pesquisa de satisfação até o final do trimestre.

Objetivo 13 – Fortalecer o marketing de influência

- ☐ **Resultado-chave:** Estabelecer colaborações com 3 novos influenciadores digitais no nicho.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o engajamento em campanhas com influenciadores em 25%.
- ☐ **Resultado-chave:** Alcançar um ROI de 150% nas campanhas de marketing de influência.

Objetivo 14 – Aprimorar o branding e identidade visual

- ☐ **Resultado-chave:** Finalizar e implementar um novo guia de estilo da marca.
- ☐ **Resultado-chave:** Renovar o design de 3 materiais de marketing principais.
- ☐ **Resultado-chave:** Realizar 2 workshops internos sobre a nova identidade da marca.

Objetivo 15 – Aumentar a autoridade do domínio

- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar os links internos de 1 para 3 links/blog.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar links de alta qualidade para 40.
- ☐ **Resultado-chave:** Rejeitar links ruins em 15% ao mês.

13 Exemplos de OKR para Comercial e Vendas

O sucesso em vendas e operações comerciais muitas vezes se resume a metas claras e incentivos alinhados. Com estes OKRs, equipes comerciais podem ter um direcionamento claro, aumentando as chances de alcançar e até superar metas de vendas.

Objetivo 01 – Aumentar a receita de vendas trimestral

- ☐ **Resultado-chave:** Atingir uma receita trimestral de R\$ 3 milhões.
- ☐ **Resultado-chave:** Fechar 10 novos contratos com empresas de grande porte.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o ticket médio em 15%.

Objetivo 02 – Melhorar a taxa de conversão de MQLs em Oportunidades

- ☐ **Resultado-chave:** Elevar a taxa de conversão de oportunidades para 25%.
- ☐ **Resultado-chave:** Realizar treinamentos semanais com a equipe comercial.
- ☐ **Resultado-chave:** Implementar um novo script de vendas baseado em feedbacks de clientes.

Objetivo 03 – Expansão geográfica das vendas

- ☐ **Resultado-chave:** Entrar em 3 novos mercados regionais.
- ☐ **Resultado-chave:** Fechar 15 vendas em cada novo mercado.
- ☐ **Resultado-chave:** Estabelecer parcerias com 2 distribuidores locais.

Objetivo 04 – Aumentar a base de usuários

- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o número de usuários pagos de 400 para 5000.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar a taxa de conversão de vendas de 6% para 15%.

Objetivo 05 – Reforçar o relacionamento com clientes-chave

- ☐ **Resultado-chave:** Realizar 5 eventos ou reuniões VIP com clientes maiores.



- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar a receita proveniente de clientes-chave em 15%.
- ☐ **Resultado-chave:** Estabelecer 2 novos contratos de longo prazo.

Objetivo 06 – Criar novas parcerias

- ☐ **Resultado-chave:** Estabelecer parceria com 4 novas empresas de consultoria.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar a receita de R\$5000,00 para R\$15000,00 por meio de parceiros.
- ☐ **Resultado-chave:** Estabelecer parceria com 5 revendedores.

Objetivo 07 – Fortalecer o time de pré-vendas

- ☐ **Resultado-chave:** Manter um tempo de resposta inicial de menos de 5 min para pelo menos 90% dos leads
- ☐ **Resultado-chave:** Participar de pelo menos um webinar de vendas corporativas por mês.
- ☐ **Resultado-chave:** Criar um playbook de pré-vendas.

Objetivo 08 – Aprimorar técnicas de vendas inbound

- ☐ **Resultado-chave:** Converter 30% dos leads de marketing em vendas.
- ☐ **Resultado-chave:** Alinhar estratégias com a equipe de marketing para conteúdo de alta conversão.
- ☐ **Resultado-chave:** Realizar 3 webinars comerciais.

Objetivo 09 – Elevar a eficiência de vendas outbound

- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar a taxa de resposta em campanhas cold email para 10%.
- ☐ **Resultado-chave:** Fechar 20 novos negócios a partir de prospecções ativas.
- ☐ **Resultado-chave:** Treinar equipe em novas técnicas de abordagem e qualificação.

Objetivo 10 – Melhorar a capacitação da equipe comercial

- ☐ **Resultado-chave:** Implementar um programa de treinamento contínuo.
- ☐ **Resultado-chave:** Atingir 90% de aprovação nos feedbacks de treinamentos.
- ☐ **Resultado-chave:** Certificar 100% da equipe em novos produtos ou serviços.

Objetivo 11 – Melhorar a oferta e apresentação de produtos

- ☐ **Resultado-chave:** Lançar 2 novos produtos ou pacotes.
- ☐ **Resultado-chave:** Realizar 50 demonstrações de produtos ao vivo.
- ☐ **Resultado-chave:** Receber feedback positivo em 80% das demonstrações.

Objetivo 12 – Aperfeiçoar a gestão e métricas comerciais

- ☐ **Resultado-chave:** Implementar um dashboard em tempo real para acompanhamento de KPIs.
- ☐ **Resultado-chave:** Realizar reuniões semanais de análise de performance.
- ☐ **Resultado-chave:** Ajustar estratégias com base em métricas em no máximo 15 dias após identificação de desvios.

Objetivo 13 – Aumentar a venda de soluções complementares

- ☐ **Resultado-chave:** Crescer vendas de serviços adicionais em 25%.
- ☐ **Resultado-chave:** Treinar equipe comercial em técnicas de venda consultiva.
- ☐ **Resultado-chave:** Atingir 80% de satisfação em clientes que adquiriram soluções complementares.

7 exemplos de OKRs para o time de Produto e TI

Desenvolvimento e gestão de produtos são tarefas complexas que necessitam de uma visão estratégica clara. OKRs para este setor auxiliam na criação de produtos que os clientes amam e que se alinham aos objetivos da empresa.

Objetivo 01 – Aumentar a adoção de um novo recurso

- ☐ **Resultado-chave:** Atingir 10.000 usuários ativos utilizando o novo recurso no primeiro mês.
- ☐ **Resultado-chave:** Oferecer 5 webinars de treinamento sobre o novo recurso.



- ☐ **Resultado-chave:** Publicar 10 artigos/tutoriais detalhando os benefícios e o uso do novo recurso.

Objetivo 02 – Coletar e implementar feedbacks dos clientes

- ☐ **Resultado-chave:** Coletar feedback de pelo menos 500 usuários.
- ☐ **Resultado-chave:** Implementar 3 das sugestões mais requisitadas até o final do trimestre.
- ☐ **Resultado-chave:** Atingir uma taxa de satisfação de 85% entre os usuários que sugeriram melhorias.

Objetivo 03 – Otimizar a infraestrutura de TI

- ☐ **Resultado-chave:** Implementar solução de escalabilidade automática na nuvem.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir o tempo de inatividade do sistema em 50%.
- ☐ **Resultado-chave:** Atingir uma eficiência de 95% na utilização de recursos de servidores.

Objetivo 04 – Otimizar a integração do produto com parceiros

- ☐ **Resultado-chave:** Estabelecer 5 novas parcerias estratégicas para integração.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir o tempo médio de integração com parceiros em 15%.
- ☐ **Resultado-chave:** Realizar testes bem-sucedidos em 95% das integrações no primeiro mês após a parceria.

Objetivo 05 – Aprofundar a análise de métricas e usabilidade do produto

- ☐ **Resultado-chave:** Implementar 3 novas ferramentas de análise de comportamento do usuário.
- ☐ **Resultado-chave:** Analisar e documentar padrões de uso de 10.000 sessões de usuários.
- ☐ **Resultado-chave:** Propor 5 melhorias baseadas em insights da análise até o final do trimestre.

Objetivo 06 – Acelerar a entrega de recursos

- ☐ **Resultado-chave:** Implementar práticas ágeis em 100% das equipes de desenvolvimento.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir o tempo de ciclo de lançamento em 20%.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar a frequência de lançamentos em 50%.

Objetivo 07 – Otimizar a mobilidade e o uso em dispositivos móveis

- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar a taxa de adoção do aplicativo móvel em 20%.
- ☐ **Resultado-chave:** Melhorar a classificação do app nas lojas de aplicativos para 4.6/5.
- ☐ **Resultado-chave:** Lançar 5 novas funcionalidades específicas para a experiência móvel.

12 exemplos de OKRs para Experiência do Cliente (CS, CX, Suporte) 🤗

A jornada do cliente não termina com uma venda. A implementação eficaz, um excelente serviço ao cliente e suporte pós-venda são essenciais para a retenção e satisfação do cliente.

Por isso, os OKRs são projetados para garantir que cada cliente se sinta valorizado e apoiado. Veja abaixo alguns exemplos:

Objetivo 01 – Melhorar a jornada do cliente em todos os pontos de contato

- ☐ **Resultado-chave:** Mapear 100% da jornada do cliente.
- ☐ **Resultado-chave:** Identificar e otimizar 3 pontos críticos na jornada do cliente.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar a satisfação do cliente em 10% nos pontos de contato otimizados.

Objetivo 02 – Aprimorar a comunicação pós-venda

- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar a taxa de abertura de e-mails pós-venda para 60%.
- ☐ **Resultado-chave:** Implementar um programa de check-in regular para 40% dos clientes.
- ☐ **Resultado-chave:** Realizar pesquisas de satisfação após 30 dias da compra com 50% dos clientes.



Objetivo 03 – Melhorar o processo de integração dos usuários

- ☐ **Resultado-chave:** Diminuir o tempo médio para concluir a integração de 20 minutos para 10 minutos.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o número de usuários que concluem a integração na primeira tentativa de 50% a 80%.
- ☐ **Resultado-chave:** Escrever cinco blogs posts e tutoriais relacionados à integração.

Objetivo 04 – Ter o melhor suporte ao cliente do mercado

- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar tickets resolvidos de 50 para 70 por dia.
- ☐ **Resultado-chave:** Diminuir o tempo médio de espera dos clientes no chat de suporte de 3 minutos para 1 minuto.
- ☐ **Resultado-chave:** Diminuir o tempo médio de resposta por e-mail de 4 horas para 1 hora.

Objetivo 05 – Oferecer experiência personalizada para o cliente

- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o número de ofertas personalizadas de novos produtos por trimestre de 0 para 2.
- ☐ **Resultado-chave:** Enviar uma newsletter informativa personalizada por e-mail mensalmente.
- ☐ **Resultado-chave:** Entregar pelo menos 1 desejo pessoal por cliente a cada trimestre.

Objetivo 06 – Receber feedback positivo incrível dos clientes

- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar as menções positivas de clientes nas redes sociais de 25 para 50.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o número de avaliações na plataforma online de 25 para 35.

Objetivo 07 – Criar uma equipe de sucesso do cliente de alto desempenho

- ☐ **Resultado-chave:** Criar um programa de reconhecimento mensal no time de sucesso do cliente.
- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar os consultores de sucesso do cliente certificados em pelo menos 2 produtos de 40% para 60%.

Objetivo 08 – Fazer os clientes nos amarem

- ☐ **Resultado-chave:** Alcançar uma taxa de resposta de 50% na CSAT de implantação.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir o tempo de ativação de 30 dias para 15 dias.
- ☐ **Resultado-chave:** Alcançar um NPS acima de 70.

Objetivo 09 – Deixar nossos clientes encantados

- ☐ **Resultado-chave:** Aumentar o engajamento dos clientes de 60% para 80%.
- ☐ **Resultado-chave:** Ter 100% dos clientes utilizando pelo menos 2 módulos chave.
- ☐ **Resultado-chave:** Construir 4 materiais em parceria com o Marketing.

Objetivo 10 – Encantar nossos clientes internos e externos

- ☐ **Resultado-chave:** Levantar e realizar 10 melhorias através de fóruns com os clientes.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir o churn para 2%.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir o tempo de onboarding do cliente de 50 para 30 dias.

Objetivo 11 – Ter clientes apaixonados

- ☐ **Resultado-chave:** Alcançar média 80 no NPS.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir o churn em 25%.
- ☐ **Resultado-chave:** Subir de 65% para 100% a média de relação entre onboarding novos e finalizados.

Objetivo 12 – Encantar para conquistar

- ☐ **Resultado-chave:** Atingir nota 4.5 na CSAT.
- ☐ **Resultado-chave:** Reduzir o churn de 7% para 1%.
- ☐ **Resultado-chave:** Ter 90% da base com dois módulos chave ativos.