



KEY PERFORMANCE INDICATORS

REVISÃO DE LITERATURA PARA IFs

Alberson Miranda

dezembro de 2022



SUMÁRIO

1 POR QUE USAR KPIs?

► POR QUE USAR KPIs?

► SELEÇÃO DE KPIs



O QUE SÃO KPIs

1 POR QUE USAR KPIs?

Key Performance Indicators (KPI) são métricas financeiras e não financeiras usadas para ajudar uma organização a definir e medir seu progresso na direção de objetivos organizacionais (Nimalathasan, 2009)



BENEFÍCIOS

1 POR QUE USAR KPIs?

Parmenter (2015) coloca três benefícios principais na definição dos fatores de sucesso e suas medidas de performance associadas:

1. Clareza de propósito, do alinhamento diário até os fatores de sucesso organizacionais
2. Melhoria de performance através do foco. Menos indicadores, porém mais significativos
3. Cria mentalidade de dono, promove empoderamento e sentimento de realização em todos os níveis da organização



BENEFÍCIOS

1 POR QUE USAR KPIs?

LEPOLD, TANZER & JIMÉNEZ (2018) concluem que a satisfação do empregado tem como dois de seus preditores:

1. autoeficácia (crença do indivíduo em sua própria capacidade e habilidade no seu domínio específico de trabalho)
2. expectativas de influência (expectativas do indivíduo de ser capaz de influenciar os KPIs).



BENEFÍCIOS

1 POR QUE USAR KPIs?

O engajamento é essencial para a produtividade da empresa e pode ser decomposto em três fatores (LEPOLD, TANZER & JIMÉNEZ, 2018):

1. Vigor: altos níveis de energia e resiliência mental durante o trabalho, disposição em colocar esforço numa atividade e persistência em face de dificuldades
2. Dedicção: reflete envolvimento e identificação psicológica de um indivíduo por seu trabalho, traduzido por um senso de significância, entusiasmo, inspiração, orgulho e desafio
3. Absorção: descreve a extensão da concentração total e absorção de alguém em seu trabalho, o sentimento de “tempo voar”



SUMÁRIO

2 SELEÇÃO DE KPIs

► POR QUE USAR KPIs?

► SELEÇÃO DE KPIs



KPIs NA LITERATURA

2 SELEÇÃO DE KPIs

Sejam quais forem os KPIs selecionados, eles devem refletir os fatores de sucesso essenciais de uma empresa e estar conectados à estratégia organizacional (Nimalathasan, 2009).



KPIs NA LITERATURA

2 SELEÇÃO DE KPIs

Bancos que atuam focados em KPIs de estratégia voltada para valorização da ação da empresa e pagamento de dividendos têm em média 5,8 pp a mais de Retorno Total do Investidor (TSR) que aqueles que focam em outros indicadores, como o Retorno sobre o Patrimônio (ROE), também os superando em lucratividade, crescimento e liquidez (SCHMALTZ, LUEG & AGERHOLM, 2019)



KPIs NA LITERATURA

2 SELEÇÃO DE KPIs

Daryakin et al. (2019) elencam 6 fatores que separam os KPIs efetivos dos desnecessários:

1. Unificados: KPIs devem coincidir com os objetivos estratégicos e marcos da empresa
2. Factíveis: KPIs devem ser mensuráveis e fáceis de se obter. Do contrário, não há porquê usá-los
3. Coerentes: KPIs devem coincidir com as atividades das áreas. Ex.: faz sentido medir índice de inadimplência por gerente?
4. Exatos: KPIs devem ser precisos e confiáveis.
5. Inteligentes: KPIs devem permitir insights sobre a forma de trabalho da área e o que deve ser feito.
6. Dinâmicos: KPIs devem estar em constante variação. Não faz sentido acompanhar um número que não se altera.



KPIs NA LITERATURA

2 SELEÇÃO DE KPIs

Wu (2012) elenca alguns KPIs em função da sua influência causal nos demais indicadores observados, o que quer dizer que trabalhando nesses indicadores obtém-se efeitos generalizados na instituição bancária.

1. Experiência do Cliente [também indicado em Nimalathasan (2009)]
2. Performance de Vendas
3. Taxa de Retenção de Cliente
4. Market Share
5. Performance Gerencial



KPIs NA LITERATURA

2 SELEÇÃO DE KPIs

Para instituições bancárias, as métricas não financeiras, particularmente as da perspectiva do cliente, devem ser mais enfatizadas.

A orientação voltada ao cliente, estabelecendo as métricas relacionadas ao cliente, deve estar em primeiro plano na definição dos objetivos estratégicos da empresa.



REFERÊNCIAS

2 SELEÇÃO DE KPIs

DARYAKIN, A. A.; SKLYAROV, A. A.; KHASANOV, K. A. The Role of Key Performance Indicators (KPI) in Banking Activities. **Gênero & Direito**, v. 8, n. 4, 2 out. 2019.

LEPOLD, A.; TANZER, N.; JIMÉNEZ, P. Expectations of Bank Employees on the Influence of Key Performance Indicators and the Relationship with Job Satisfaction and Work Engagement. **Social Sciences**, v. 7, n. 6, p. 99, 19 jun. 2018.

NIMALATHASAN, B. Determinants of Key Performance Indicators (KPIs) of Private Sector Banks in Sri Lanka: An Application of Exploratory Factor Analysis. v. 9, n. 2, 2009.

SCHMALTZ, C.; LUEG, R.; AGERHOLM, J. Value-Based Management in Banking: The Effects on Shareholder Returns. [s.d.].

WU, H.-Y. Constructing a Strategy Map for Banking Institutions with Key Performance Indicators of the Balanced Scorecard. **Evaluation and Program Planning**, v. 35, n. 3, p. 303–320, ago. 2012.