

# KPIS ESTRATÉGICOS ECOVIAGENS

Indicadores de Desempenho

## ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. MAPEANDO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	3
3. <i>KEY PERFORMANCE QUESTIONS</i> (KPQS) E <i>KEY PERFORMANCE INDICATORS</i> (KPIS).....	5
4. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	6

## 1. INTRODUÇÃO

Indicadores de desempenho (*Key Performance Indicators* – KPIs) são ferramentas fundamentais para avaliar como o negócio está performando em relação aos seus objetivos estratégicos. Quando bem definidos, permitem que a EcoViagens e seus stakeholders monitorem se a empresa está avançando na direção correta e identifiquem rapidamente áreas que precisam de ajustes.

Para este projeto, seguimos um fluxo estruturado para definição dos KPIs:

1. **Mapear objetivos estratégicos:** organizando a estratégia em três áreas críticas para o sucesso do negócio.
2. **Elaborar KPQs (*Key Performance Questions*):** transformar objetivos estratégicos em perguntas-chave que o negócio precisa responder.
3. **Definir KPIs:** estabelecer indicadores que respondam às KPQs de forma clara e mensurável.

Durante a fase de **modelagem de dados**, já foram feitas perguntas-guia que ajudaram a identificar os requisitos de informação. Com o modelo de dados finalizado, sabemos exatamente quais análises são viáveis e temos uma base sólida para definir métricas estratégicas que realmente possam ser acompanhadas ao longo do tempo.

## 2. MAPEANDO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os objetivos estratégicos devem nortear a construção dos KPIs, garantindo que os indicadores reflitam as prioridades do negócio.

A primeira pergunta que devemos responder é: *qual o propósito e a ambição da EcoViagens?*

Essa resposta já foi abordada no início da modelagem de dados: *tornar mais acessível para todos viverem o Brasil, conectando viajantes a experiências memoráveis e lugares incríveis para se hospedar.*

Com base nesse propósito, analisamos fatores como mercado-alvo, competências-

chave, fontes de receita, lucratividade, além de riscos e desafios competitivos. Esse processo permitiu estruturar o seguinte **mapa estratégico**, que resume a direção estratégica da EcoViagens:



Foram definidas **três perspectivas principais**:

- **Financeiro** – objetivos relacionados à saúde e performance financeira da EcoViagens.
  - **Crescer vendas** – aumentar a quantidade e o valor total das reservas realizadas na plataforma.
  - **Maximizar lucro** – otimizar margens, reduzindo custos e aumentando a rentabilidade.
- **Clientes** – objetivos relacionados ao relacionamento com os clientes e à expansão da participação no mercado.
  - **Aumentar satisfação do cliente** – melhorar a experiência geral dos clientes, medida principalmente pelas avaliações feitas após as experiências.
  - **Ampliar participação na plataforma** – aumentar a base ativa de clientes e o número de reservas.
- **Sustentabilidade** – objetivos relacionados à promoção de práticas sustentáveis, diferencial competitivo central da EcoViagens.
  - **Promover práticas sustentáveis nas ofertas** – aumentar a quantidade e a diversidade de experiências com práticas sustentáveis associadas.

Esse mapa estratégico oferece uma visão simples e clara que captura os objetivos prioritários da EcoViagens e serve como base sólida para a definição dos KPIs.

### 3. KEY PERFORMANCE QUESTIONS (KPQS) E KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPIs)

Com os objetivos estratégicos já mapeados, o próximo passo é identificar quais perguntas-chave (KPQ) precisam ser respondidas e quais métricas (KPI) devem ser utilizadas para isso.

No quadro abaixo, apresentamos a relação de KPIs recomendados para auxiliar a EcoViagens a avaliar o quão bem a empresa está performando em relação aos seus objetivos estratégicos e ao seu propósito.

Objetivos Estratégicos	KPQs	Nome do KPI	Fonte dos Dados	Fórmula
Crescer vendas & Maximizar lucro	Como podemos melhorar o ticket médio das reservas?	Ticket Médio das Reservas	Tabela reserva	$\text{Soma}(\text{valor total das reservas}) \div \text{Número de reservas}$
	Até que ponto estamos gerando resultados finais?	Receita Bruta Mensal	Tabela reserva	$\text{Soma}(\text{valor total das reservas no mês})$
		Taxa de Recompra	Tabela reserva	$(\text{Clientes com } \geq 2 \text{ reservas} \div \text{Total de clientes}) \times 100$
Aumentar a satisfação do cliente	Quão satisfeitos os clientes estão com os serviços ofertados?	Avaliação Média por Operador	Tabela avaliacao + oferta + operador	$\text{Soma}(\text{notas}) \div \text{Número de avaliações por operador}$
		Taxa de Avaliação Pós-Experiência	Tabela avaliacao + reserva	$(\text{Reservas avaliadas} \div \text{Reservas concluídas}) \times 100$
Ampliar a participação na plataforma	Como podemos aumentar a base ativa de clientes na plataforma?	Número de Novos Clientes	Tabela cliente	Contagem de clientes criados no período
	Como podemos aumentar o número de Reservas Confirmadas	Número de Reservas Confirmadas	Tabela reserva	Contagem de reservas com status "Confirmada"

	reservas feitas na plataforma?	Taxa de Cancelamento	Tabela reserva	$(\text{Reservas canceladas} \div \text{Reservas confirmadas}) \times 100$
		Tempo Médio entre Reservas	Tabela reserva	Média(data da reserva atual – data da reserva anterior por cliente)
Promover práticas sustentáveis nas ofertas	Como podemos aumentar a quantidade e diversidade de experiências com práticas sustentáveis associadas?	Número Médio de Práticas Sustentáveis por Oferta	Tabela oferta_pratica + oferta	Contagem total de práticas ÷ Número de ofertas
	O quão satisfeitos os clientes estão com as práticas sustentáveis associadas?	Correlação Práticas-Satisfação	Tabelas avaliacao, oferta_pratica, oferta	Correlação estatística entre número de práticas e notas de avaliação

Agora, com os objetivos estratégicos mapeados e os KPIs bem definidos, a EcoViagens tem condições de avaliar a performance do negócio, garantindo que a empresa siga na direção correta e evolua em maturidade ao longo do tempo.

## 4. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O fluxo seguido para a definição dos KPIs garantiu que as métricas estivessem alinhadas aos objetivos estratégicos da EcoViagens e, em última instância, ao seu propósito e ambição.

Dessa forma, asseguramos que cada KPI tenha uma função clara: responder às perguntas-chave do negócio, evitando a coleta e análise de dados que não gerem valor.

Mas o que vem depois?

Recomendamos os seguintes próximos passos:

- **Implementação em dashboards** – para acompanhar os KPIs em tempo real e facilitar a tomada de decisão.
- **Definição de metas e benchmarks** – estabelecendo padrões de desempenho que orientem a análise dos resultados.
- **Revisão periódica dos KPIs** – garantindo que as métricas continuem relevantes conforme o negócio evolui.

Com essas ações, a EcoViagens estará preparada para monitorar a performance do negócio e identificar rapidamente as áreas que precisam de ajustes, promovendo melhoria contínua.