

Quais indicadores um agente pode acompanhar na sua empresa

Vendas, financeiro e atendimento: o que medir, de onde vem o dado e que alerta chega no seu WhatsApp. Quem decide continua sendo você.

stratia@agent:~\$

EXEMPLO

```
stratia@agent:~$ checar --metas hoje
```

```
> vendas ..... 3 indicadores  ✓
> financeiro .... 3 indicadores  ✓
> atendimento ... 1 alerta      !
> resumo enviado ao gestor      ✓
```

Ele lê o número. **Você decide.**

Hoje, acompanhar meta costuma ser abrir uma planilha atrás da outra, todas com "final" no nome. Um agente faz a parte de caçar a informação: lê os indicadores todos os dias, compara com a meta que você definiu e avisa quando algo sai do combinado, antes do fim do mês, não depois.

01

Lê. Puxa os números do ERP, do CRM, do WhatsApp ou da planilha, no horário combinado.

02

Compara. Confere cada número com a meta e com o limite de alerta que o gestor definiu.

03

Avisa. Quando um número sai do limite, manda o alerta: onde caiu, desde quando, quanto e o que mudou.

04

Lembra. Lembra cada responsável do que ficou combinado e registra a resposta.

O AGENTE

- › Lê os números todos os dias, sem esquecer
- › Compara com a meta e com o limite
- › Avisa cedo e mostra onde caiu
- › Aponta causas prováveis, como hipótese
- › Lembra o responsável do combinado

O GESTOR

- › Entende o contexto por trás do número
- › Define a meta e o limite
- › Conversa com a equipe
- › Decide o que fazer
- › Cobra, ajusta e lidera

A IA tira do gestor o trabalho de caçar informação. E sobra tempo para liderar.

Cinco perguntas para cada indicador

- 01 ☐ **O dado existe?** Alguém registra isso hoje, em algum lugar?
- 02 ☐ **Onde ele mora?** Num sistema (ERP, CRM, WhatsApp Business) ou numa planilha que só uma pessoa atualiza?
- 03 ☐ **Quem é o dono do número?** Quem responde quando ele sai do esperado?
- 04 ☐ **Qual é o limite do alerta?** A partir de que valor vale avisar? Quem define é o gestor.
- 05 ☐ **Quem recebe, e por onde?** WhatsApp, e-mail, painel? Uma pessoa ou um grupo?

Se a resposta da pergunta 2 for "numa planilha que só a Fulana mexe", o primeiro passo é organizar o dado. Agente lendo dado bagunçado manda alerta errado.

stratia.com.br/ferramentas/mapa-de-sistemas

Não manda só o número. Mostra onde, desde quando e o que mudou.

Sete partes de um alerta útil:

PARTE	PERGUNTA QUE RESPONDE
O quê	Qual indicador saiu do limite?
Onde	Qual filial, vendedor, produto, canal?
Quanto	Qual o valor e qual a distância da meta?
Desde quando	Quando começou a cair?
O que mudou	Que causas prováveis os dados sugerem? (sempre como hipótese)
Quem	Quem é o responsável por esse número?
Combinado	O que ficou acertado na última conversa sobre ele?

```
stratia@agent:~$  
  
stratia@agent:~$ alerta --vendas  
> VENDAS · FILIAL 2 · projeção 18% abaixo da meta  
> R$ 108 mil vendidos (45% da meta) com 55% do mês corrido  
> queda começou no dia 12  
> causas prováveis: menos visitas na semana · 1 vendedor a menos · tabela de preço antiga  
> responsável: gerente comercial da filial 2  
> combinado na segunda: 20 visitas por semana (feitas: 11)
```

Conta do exemplo: meta R\$ 240 mil; R\$ 108 mil = 45%; projeção = $108 \div 0,55 = \text{R\$ } 196,4$ mil; $196,4 \div 240 = 0,818 \rightarrow 18\%$ abaixo.

Cinco indicadores de vendas

V1 Faturamento contra a meta (ritmo do mês)

O QUE É Quanto já foi vendido no mês comparado com o que deveria ter sido vendido até hoje para bater a meta.

FÓRMULA

$\% \text{ da meta} = \text{vendido até hoje} \div \text{meta do mês} \times 100$

$\% \text{ do mês corrido} = \text{dias úteis passados} \div \text{dias úteis do mês} \times 100$

$\text{projeção do mês} = \text{vendido até hoje} \div \text{dias úteis passados} \times \text{dias úteis do mês}$

DE ONDE VEM

ERP ou sistema de vendas (pedidos ou notas emitidas); a meta, da planilha ou do sistema onde o gestor registra. Quebrar por filial, vendedor ou canal se o sistema tiver essa informação.

FREQUÊNCIA

Todo dia útil, de manhã.

ALERTA

stratia@agent:~\$ alerta

EXEMPLO

> Vendas • Filial 2: R\$ 108 mil vendidos (45% da meta) com 55% do mês corrido.

> Projeção: R\$ 196 mil de R\$ 240 mil (18% abaixo). Queda começou no dia 12.

QUEM DECIDE

O **gestor**: se muda a rota de visitas, se conversa com o vendedor, se a meta continua realista.

V2 Ticket médio

O QUE É Quanto cada venda traz, em média.

FÓRMULA

$\text{ticket médio} = \text{faturamento do período} \div \text{número de vendas do período}$

DE ONDE VEM

ERP ou PDV (faturamento e quantidade de pedidos/notas, sem cancelamentos).

FREQUÊNCIA

Toda semana, comparando com a semana anterior e com a mesma semana do mês passado.

ALERTA

stratia@agent:~\$ alerta

EXEMPLO

> Ticket médio da semana: R\$ 132 (semana anterior: R\$ 151, -12,6%).

> Itens por pedido caíram de 3,1 para 2,4. Desconto médio subiu de 4% para 9%.

QUEM DECIDE

O **gestor**: se revê a política de desconto, se treina a equipe para oferecer o item complementar.

Calcule o seu ticket médio: stratia.com.br/ferramentas/indicadores#ticket

V3 Conversão de propostas em vendas

O QUE É De cada proposta ou orçamento enviado, quantos viraram venda.

FÓRMULA $\text{conversão} = \text{propostas fechadas} \div \text{propostas enviadas no período} \times 100$

(contar as propostas pela data de envio, para não misturar períodos)

propostas paradas = enviadas há mais de N dias sem resposta (N definido pelo gestor)

DE ONDE VEM CRM (etapas do funil) ou planilha de orçamentos.

FREQUÊNCIA Conversão: toda semana. Propostas paradas: todo dia.

ALERTA

stratia@agent:~\$ alerta

EXEMPLO

> Conversão das últimas 4 semanas: 18% (nas 4 anteriores: 26%).

> 17 propostas enviadas há mais de 7 dias sem resposta. Lista por vendedor em anexo.

QUEM DECIDE O **gestor**: se revê preço ou prazo da proposta, se redistribui a carteira, que follow-up fazer.

V4 Margem por produto

O QUE É Quanto sobra de cada venda, por produto, depois de tirar custo, impostos, comissão e taxas.

FÓRMULA $\text{margem \%} = (\text{preço} - \text{custo} - \text{impostos} - \text{comissão} - \text{taxas}) \div \text{preço} \times 100$

DE ONDE VEM ERP (preço praticado e custo da última compra); alíquotas com o contador.

FREQUÊNCIA Todo mês; e sempre que chegar nota de compra com custo diferente.

ALERTA

stratia@agent:~\$ alerta

EXEMPLO

> Produto A: 49% do faturamento do mês e 12% de margem. Produto B: 22% do faturamento e 31% de margem.

> Custo do Produto C subiu 8% na nota de compra de 03/11. Preço de venda não mudou.

QUEM DECIDE O **gestor**: se reajusta preço, se muda o foco da equipe de vendas, se renegocia com o fornecedor.

Calcule a margem dos seus produtos: stratia.com.br/ferramentas/indicadores#margem

V5 Clientes que pararam de comprar

O QUE É Clientes que compravam com regularidade e estão há mais tempo do que o normal sem comprar.

FÓRMULA cliente inativo = dias desde a última compra > X

(X definido pelo gestor, a partir do ciclo de compra do próprio negócio;
ex.: o dobro do intervalo que esse cliente costumava ter entre compras)

valor em risco = soma do que esses clientes compravam por mês

DE ONDE VEM ERP (histórico de vendas por cliente) ou CRM.

FREQUÊNCIA Toda semana.

ALERTA stratia@agent:~\$ alerta

EXEMPLO

> 9 clientes que compravam todo mês não compram há 60 dias.
> No trimestre passado, somavam R\$ 14 mil por mês. Lista com último pedido e vendedor em anexo.

QUEM DECIDE O **gestor**: quem liga para cada um, se vale uma condição de retorno, se algum caso pede conversa do dono.

Cinco indicadores do financeiro

F1 Saldo e previsão de caixa (30, 60 e 90 dias)

O QUE É O saldo de hoje e o saldo projetado no fim das próximas três janelas de 30 dias.

FÓRMULA $\text{saldo previsto} = \text{saldo de hoje} + \text{recebimentos previstos} - \text{pagamentos previstos}$

(acumulando janela a janela)

opcional: $\text{recebimentos} \times (1 - \% \text{ que costuma atrasar})$

DE ONDE VEM Extrato bancário (saldo); contas a receber e a pagar do ERP financeiro ou da planilha.

FREQUÊNCIA Saldo: todo dia. Previsão: toda semana.

ALERTA

stratia@agent:~\$ alerta

EXEMPLO

> Previsão: o saldo fica abaixo do colchão de R\$ 15 mil entre os dias 31 e 60 (R\$ 8 mil).

> Motivo: R\$ 82 mil a pagar contra R\$ 70 mil a receber nessa janela. Maior saída: folha + 13°.

QUEM DECIDE O **gestor**: se antecipa recebível, se renegocia prazo com fornecedor, se adia uma compra.

Faça a sua previsão de caixa: stratia.com.br/ferramentas/indicadores#caixa

F2 Contas a receber vencidas

O QUE É Quanto já devia ter entrado e não entrou.

FÓRMULA $\% \text{ vencido} = \text{valor vencido} \div \text{total a receber do período} \times 100$

separar por tempo de atraso (até 15 dias, 16 a 30, mais de 30)

DE ONDE VEM ERP financeiro, sistema de boletos ou extrato (baixas).

FREQUÊNCIA Todo dia útil.

ALERTA

stratia@agent:~\$ alerta

EXEMPLO

> R\$ 14,2 mil vencidos em 23 boletos. 6 clientes com mais de 15 dias de atraso.

> A régua já mandou o 2° aviso para todos. 3 não responderam.

QUEM DECIDE O **gestor**: com quem negociar, que condição oferecer, quando suspender o fornecimento.

F3 Contas a pagar da semana

O QUE É O que vence nos próximos 7 dias, comparado com o que tem em caixa e o que vai entrar.

FÓRMULA $\text{sobra prevista} = \text{saldo de hoje} + \text{recebimentos até o fim da semana} - \text{pagamentos da semana}$

DE ONDE VEM ERP financeiro ou planilha de contas a pagar; extrato.

FREQUÊNCIA Toda segunda de manhã, e no dia anterior a cada vencimento grande.

ALERTA  stratia@agent:~\$ alerta **EXEMPLO**

- > Esta semana vencem R\$ 38 mil em 11 contas. Saldo hoje: R\$ 31 mil.
- > Recebimentos previstos até sexta: R\$ 12 mil. Sobra prevista: R\$ 5 mil.

QUEM DECIDE O **gestor**: a ordem de pagamento, se pede prorrogação de alguma conta.

F4 Despesas contra o orçamento

O QUE É Quanto de cada categoria de despesa já foi gasto no mês, comparado com o orçado.

FÓRMULA $\% \text{ do orçamento usado} = \text{gasto no mês} \div \text{orçado para o mês} \times 100$

comparado com % do mês corrido

DE ONDE VEM ERP financeiro (despesas por categoria); orçamento na planilha do gestor.

FREQUÊNCIA Toda semana.

ALERTA  stratia@agent:~\$ alerta **EXEMPLO**

- > Frete: 92% do orçamento do mês gasto com 50% do mês corrido.
- > Três entregas urgentes na semana passada somaram R\$ 2,1 mil.

QUEM DECIDE O **gestor**: se o orçamento estava errado ou se o gasto precisa mudar.

F5 Margem bruta do mês

O QUE É De cada real vendido no mês, quanto sobra depois do custo do que foi vendido.

FÓRMULA
$$\text{margem bruta \%} = (\text{receita do mês} - \text{custo das mercadorias ou serviços vendidos}) \div \text{receita do mês} \times 100$$

DE ONDE VEM ERP (vendas e custo das vendas); contador, para fechar o mês.

FREQUÊNCIA Parcial toda semana; fechada todo mês.

ALERTA

stratia@agent:~\$ alerta

EXEMPLO

- > Margem bruta parcial de novembro: 27% (outubro fechou em 33%).
- > Maior variação: custo do item Y subiu desde a nota de compra de 03/11.

QUEM DECIDE O **gestor**: se repassa o custo ao preço, se muda o mix, se negocia com o fornecedor.

Cinco indicadores do atendimento

A1 Tempo até a primeira resposta

O QUE É Quanto tempo o cliente espera até receber a primeira resposta de uma pessoa ou do agente.

FÓRMULA tempo de primeira resposta = hora da primeira resposta - hora da primeira mensagem do cliente

acompanhar a mediana do dia (o valor do meio) e quantas conversas passaram do limite definido pelo gestor

DE ONDE VEM WhatsApp Business, plataforma de atendimento ou CRM com histórico de conversas.

FREQUÊNCIA Resumo todo dia; alerta na hora quando uma conversa nova passa do limite.

ALERTA

```
stratia@agent:~$ alerta
```

EXEMPLO

```
> Ontem, 14 conversas novas esperaram mais de 1 hora pela primeira resposta.
```

```
> 9 delas chegaram entre 12h e 14h.
```

QUEM DECIDE O **gestor**: escala de almoço, plantão, o que o agente pode responder sozinho.

A2 Conversas e pedidos sem retorno

O QUE É Cliente que mandou mensagem ou pediu orçamento e ficou sem resposta ou sem próximo passo.

FÓRMULA sem retorno = conversas em que a última mensagem é do cliente há mais de N horas

sem follow-up = leads sem próxima ação marcada (N definido pelo gestor)

DE ONDE VEM WhatsApp Business ou plataforma de atendimento; CRM.

FREQUÊNCIA Duas vezes por dia (abertura e meio da tarde).

ALERTA

```
stratia@agent:~$ alerta
```

EXEMPLO

```
> 6 pedidos de orçamento de ontem ainda sem retorno.
```

```
> 4 leads estão no dia 3 da cadência de follow-up hoje. Lista por responsável em anexo.
```

QUEM DECIDE O **gestor**: quem assume cada conversa, que prioridade dar.

A3 Conversão do atendimento

O QUE É De cada conversa nova, quantas viraram agendamento, pedido ou venda.

FÓRMULA $\text{conversão} = \text{conversas que viraram agendamento ou venda} \div \text{conversas novas no período} \times 100$

quebrar por canal de origem (anúncio, indicação, orgânico) se o dado existir

DE ONDE VEM CRM (origem e etapa do lead) e agenda ou sistema de vendas.

FREQUÊNCIA Toda semana.

ALERTA

stratia@agent:~\$ alerta

EXEMPLO

> Semana: 212 conversas novas, 38 agendamentos (17,9%). Semana anterior: 24,1%.

> A queda está nas conversas que chegaram pelo anúncio novo.

QUEM DECIDE O **gestor**: se ajusta o anúncio, o roteiro de atendimento ou a oferta.

A4 Faltas e cancelamentos (para quem trabalha com agenda)

O QUE É Quantos horários marcados não aconteceram.

FÓRMULA $\text{taxa de falta} = \text{faltas} \div \text{agendamentos do período} \times 100$

sem confirmação = agendamentos de amanhã ainda não confirmados

DE ONDE VEM Sistema de agenda ou planilha de agendamentos.

FREQUÊNCIA Sem confirmação: todo dia, na véspera. Taxa de falta: toda semana.

ALERTA

stratia@agent:~\$ alerta

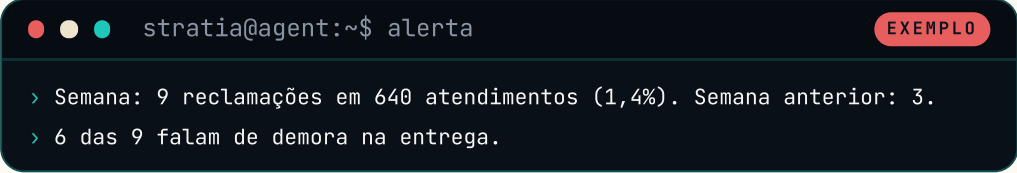
EXEMPLO

> Amanhã: 31 horários marcados, 7 sem confirmação. O lembrete já foi enviado.

> Semana passada: 5 faltas em 42 agendamentos (11,9%).

QUEM DECIDE O **gestor**: se libera encaixe, se muda a regra de confirmação.

A5 Reclamações

O QUE É	Quantos atendimentos terminaram em reclamação, e sobre o quê.
FÓRMULA	taxa de reclamação = reclamações ÷ atendimentos do período × 100 agrupar por tema (demora, erro, preço, produto)
DE ONDE VEM	CRM, plataforma de atendimento, avaliações públicas ou pesquisa pós-atendimento, se houver.
FREQUÊNCIA	Toda semana; alerta na hora para reclamação de cliente que o gestor marcou como importante.
ALERTA	stratia@agent:~\$ alerta EXEMPLO > Semana: 9 reclamações em 640 atendimentos (1,4%). Semana anterior: 3. > 6 das 9 falam de demora na entrega.
QUEM DECIDE	O gestor : o que muda no processo, quem responde ao cliente, se há compensação.

Selo **EXEMPLO** em todos os alertas. Nomes, valores e datas são ilustrativos.

Um indicador de cada área

Não ligue os quinze de uma vez. Escolha um de vendas, um do financeiro e um do atendimento, de preferência os que você já olha hoje com mais trabalho. Rode por quatro semanas, ajuste os limites dos alertas e só depois acrescente outro.

ÁREA	INDICADOR	DE ONDE VEM O DADO	FREQUÊNCIA	LIMITE DO ALERTA	QUEM RECEBE
Vendas					
Financeiro					
Atendimento					

LIMITES

O agente enxerga o número. Quem decide é o gestor.

- ✗ Não define meta nem limite de alerta. Quem define é o gestor.
- ✗ Não muda preço, prazo ou condição comercial por conta própria.
- ✗ Não cobra cliente fora da régua que o gestor aprovou.
- ✗ Não conversa com a equipe no lugar do gestor. Ele lembra o combinado; a conversa é do gestor.
- ✗ Não inventa causa. Aponta causas prováveis a partir dos dados, sempre como hipótese, e diz quando não sabe.
- ✗ Não esconde o caminho. Todo alerta mostra de onde veio o número.

PRÓXIMO PASSO

Quer saber quais indicadores fazem sentido na sua empresa?

No diagnóstico gratuito, a gente olha onde estão os seus números hoje (ERP, planilha, WhatsApp), escolhe com você os três primeiros indicadores e mostra como um agente acompanharia cada um. São 45 minutos, online, e o horário é marcado pelo WhatsApp.

stratia.com.br/diagnostico

Quer fazer as contas agora? Margem, ticket e caixa → stratia.com.br/ferramentas/indicadores

