



Módulo 5

Análise de Dados em *Work Management*

Objetivos de Aprendizagem

Ao final desta aula teórica, os participantes deverão ser capazes de:

- Identificar os principais dados gerados por ferramentas de gestão de tarefas;
- Compreender a importância dos indicadores (KPIs) administrativos;
- Interpretar métricas para identificar gargalos, oportunidades de melhoria e desempenho da equipe;
- Conectar dados operacionais à tomada de decisão estratégica.



Introdução

As ferramentas de ***Work Management*** — como **Trello, Notion, Jira, Asana**, entre outras — deixaram de ser apenas plataformas de organização de tarefas.

Elas se tornaram fontes de dados valiosas sobre o funcionamento interno das organizações.

Cada tarefa criada, movida, delegada, reaberta ou concluída gera informações estruturadas que, se bem analisadas, permitem a criação de um sistema inteligente de feedback e melhoria contínua.

Em outras palavras, a operação deixa de ser apenas um conjunto de atividades executadas e passa a ser um organismo vivo, que pode ser monitorado, ajustado e aprimorado com base em dados reais.



O que medir em uma rotina administrativa

A primeira pergunta que surge é: “**O que vale a pena medir?**”

A resposta depende do contexto e dos objetivos da organização. No entanto, quando falamos de rotina administrativa, alguns tipos de dados são fundamentais:

- **Tempo:** quanto tempo as tarefas levam para serem concluídas? Há atrasos? Onde está o tempo parado?
- **Volume:** quantas tarefas estão em andamento? Como esse volume se distribui entre áreas, pessoas e categorias?
- **Padrões de entrega:** as tarefas são entregues no prazo? Requerem retrabalho? Quem entrega mais e com mais qualidade?
- **Interdependência:** há gargalos causados por dependência entre setores ou pessoas?

Essas perguntas são respondidas por meio da análise de **KPIs (Key Performance Indicators)** — indicadores-chave de desempenho que traduzem os dados brutos em informações úteis.



Principais KPIs administrativos

Abaixo estão os indicadores mais relevantes para a análise da produtividade e eficiência de rotinas administrativas.

Eles podem ser monitorados diretamente em ferramentas de gestão, ou por meio de planilhas e dashboards integrados.

1. Tempo Médio de Ciclo (Lead Time)

Definição:

É o tempo que uma tarefa leva desde o momento em que é iniciada até a sua conclusão.

Por que é importante:

O lead time revela a velocidade dos processos administrativos. Um tempo muito alto pode indicar gargalos, excesso de burocracia ou baixa automação.

Exemplo prático:

Se um pedido de reembolso leva, em média, 10 dias para ser concluído, mas o **SLA** interno define 5 dias, há um desequilíbrio que pode gerar insatisfação interna.



O que é SLA?

SLA é a sigla para ***Service Level Agreement***, que em português significa **Acordo de Nível de Serviço**.

Na prática, o SLA é um compromisso formal entre duas partes, que define:

- O que deve ser entregue (atividade, serviço, tarefa);
- Em quanto tempo;
- Com qual padrão de qualidade.

Em empresas, esse acordo pode ser feito entre áreas internas (ex: RH e Financeiro) ou entre a empresa e seus clientes.

Por que o SLA é importante?

- **Cria clareza de expectativas:** todos sabem o que precisa ser entregue e em quanto tempo.
- **Ajuda a medir a performance:** com o SLA definido, é possível acompanhar se os prazos estão sendo cumpridos.
- **Evita conflitos operacionais:** quando há um acordo documentado, reduz-se a subjetividade e os “achismos”.
- **Permite melhorias contínuas:** ao medir os SLAs, é possível ajustar processos, redistribuir carga e otimizar fluxos.



2. Taxa de Entrega no Prazo

Definição:

É o percentual de tarefas concluídas dentro da data limite originalmente definida.

Por que é importante:

Esse KPI mostra a capacidade da equipe de cumprir prazos, ajudando na avaliação de confiabilidade e no planejamento futuro.

Uma taxa muito baixa pode significar má priorização, excesso de tarefas simultâneas ou falhas na estimativa de esforço.

Como calcular:

$$\text{Tarefas entregues no prazo} \div \text{Total de tarefas concluídas} \times 100$$



3. Volume de Tarefas por Categoria

Definição:

É a contagem de tarefas agrupadas por tipo, área, urgência, cliente ou qualquer outro critério relevante.

Por que é importante:

Permite entender onde está concentrado o esforço da equipe. Isso ajuda a tomar decisões sobre alocação de recursos e balanceamento de carga de trabalho.

Exemplo prático:

Se 60% das tarefas da equipe administrativa são do tipo “relatórios financeiros”, pode ser o caso de revisar processos ou automatizar parte dessas atividades.

Isso pode ser um indício de alta concentração de esforço em uma única categoria gerando um risco de sobrecarga e falta de equilíbrio na organização do time e das tarefas.



4. Tempo Ocioso entre Tarefas

Definição:

É o intervalo entre o momento em que uma tarefa é concluída e o momento em que a próxima etapa começa.

Por que é importante:

Esse dado ajuda a identificar momentos de inatividade que afetam o fluxo de trabalho.

Em muitos casos, o atraso não está na execução da tarefa em si, mas no tempo que ela fica esperando por **revisão, aprovação ou redistribuição**.

Sinal de alerta:

Longos períodos de espera entre tarefas indicam problemas de comunicação ou dependência excessiva entre setores.



5. SLAs Internos (Service Level Agreements)

Definição:

São acordos internos que estabelecem prazos, metas e níveis de qualidade para a entrega de tarefas entre áreas da empresa.

Por que é importante:

Monitorar o cumprimento dos SLAs internos promove maior compromisso com os resultados e melhora o alinhamento entre equipes.

Também serve como referência objetiva para resolver conflitos operacionais.

Exemplo prático:

Se o SLA entre o time de RH e o time de operações estabelece que qualquer solicitação de folha de pagamento deve ser atendida em até 48h, esse dado pode ser acompanhado automaticamente na ferramenta de **work management** utilizada



Reflexão Final

A gestão da rotina administrativa evoluiu. Hoje, com as ferramentas certas, é possível sair do piloto automático e operar com base em dados.

Esses dados não apenas revelam o que está acontecendo — eles mostram como melhorar continuamente.

Organizações que acompanham seus KPIs conseguem:

- **Reduzir desperdícios de tempo;**
- **Melhorar a comunicação entre setores;**
- **Planejar de forma mais realista;**
- **Entregar com mais consistência.**

A inteligência está nos detalhes — e os detalhes estão nos dados.

