

Indicadores de Desempenho de TI

Aula 6: Criação de Painel de Controle (Dashboard)

INTRODUÇÃO



Vivemos uma realidade de mudanças constantes, principalmente no mercado. Isso faz com que as empresas tenham agilidade no momento da tomada de decisões, se mantendo competitivas neste cenário de concorrência.

Nesta aula, veremos que o dashboard é um processo que permite que as empresas tenham condições de fazer as melhores escolhas em um menor espaço de tempo. Obter informações valiosas possibilita determinar estratégias em pouco tempo para que as empresas possam mudar seus resultados perante o mercado.

Concluiremos que o dashboard proporciona informações personalizadas, dados em tempo real, correção de falhas, identificação de tendências, análise da concorrência, compartilhamento de dados e monitoramento de indicadores.

Bons estudos!

OBJETIVOS



Definir Dashboard.

Reconhecer a importância dessa ferramenta de gestão.

Explicar projetos, exemplos, planos de ação, gráficos e fatores críticos de sucesso obtidos com base no uso dessa ferramenta.

O QUE VOCÊ ENTENDE POR DASHBOARD?

Resposta Correta

Fonte:

Em Tecnologia da Informação, os dashboards mostram os dados de performance (resultados de desempenho) em formato gráfico, fazem uma ponte entre o Key Performance Indicator (KPI – Indicador Chave de Desempenho) individuais com as metas de uma empresa e incorporam dados financeiros e operacionais ao processo de negócio da organização.

Dashboards atuam de forma bem significativa nas ferramentas de Business Intelligence, exibindo de forma prática as informações do negócio da empresa, tendo como base o cruzamento dos dados que sejam totalmente relevantes.

Considerando as informações exibidas nos dashboards, as decisões podem ser mais acertadas e dessa forma os gestores podem agir com mais rapidez.

Fonte:

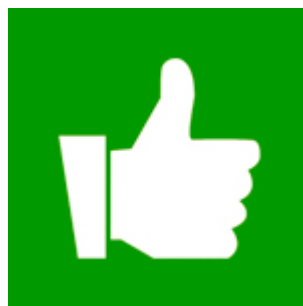
Os dashboards tem como objetivo principal propiciar a organização dos dados financeiros do negócio de uma empresa, permitindo o controle efetivo dos investimentos e consolidando as informações de acordo com as necessidades dos usuários.

Trata-se de uma ferramenta com bastante flexibilidade que permite a seleção dos dados que devem ser analisados e visualizados em forma de gráficos.

Os dados do dashboard vêm de várias fontes de informação e nesse sentido é fundamental que se tenha um sistema de gestão que vá de encontro às funcionalidades do dashboard, integrando assim todos os setores da empresa e confrontando os dados gerados em qualquer área.

Existe também a possibilidade de tratamento em análise externa, quando o dashboard pode ser conectado a outras fontes de informação.

VANTAGENS DO USO DE DASHBOARD



INFORMAÇÕES PERSONALIZADAS

É comum o uso de sistemas de gestão que geram relatórios complexos e que sejam difíceis de serem analisados, causando dificuldades na interpretação dos dados.

Com um dashboard, é possível filtrar as informações que sejam essenciais para a análise em um determinado momento, tornando-as de fácil compreensão.

DADOS EM TEMPO REAL

É fato que a agilidade na tomada de decisão proporciona aos gestores condições de determinar qual o melhor caminho a seguir. Para tal, é necessária a obtenção de informações precisas exatamente no momento da tomada de decisão. Desde que o sistema de gestão da empresa esteja totalmente atualizado, isso é oferecido de forma rápida pelo dashboard.

CORREÇÃO DE FALHAS

O uso de dashboard é muito importante para a análise de processos e fluxos de atividades. É possível verificar toda a operação em uma tela e dessa forma facilitar a identificação de possíveis falhas, permitindo a análise de soluções para os problemas apresentados.

Todos os processos podem ser mapeados e com possibilidade de eliminar o excesso de atividades improdutivas.

IDENTIFICAÇÃO DE TENDÊNCIAS

O dashboard pode funcionar como um aliado para as empresas no que se refere à verificação de tendências de mercado, pois é possível fazer uma análise dos cenários atuais com propriedade e facilidade.

ANÁLISE DA CONCORRÊNCIA

O dashboard permite realizar comparativos entre as empresas de mesmo seguimento e obter informações como posicionamento da marca, políticas de preços, estratégias adotadas etc.

Pode atuar também na comparação de processos e tecnologias.

COMPARTILHAMENTO DE DADOS

O dashboard proporciona um compartilhamento de informações com as pessoas envolvidas no processo, contribuindo para o maior comprometimento com os resultados obtidos pela organização.

Para isso, é necessária a instalação de um painel em local de fácil acesso, de forma que os dados sejam compartilhados por todos os interessados.

MONITORAMENTO DE INDICADORES

Os dashboards podem também funcionar como ferramentas de monitoramento de indicadores.

É possível que a empresa possa acompanhar em tempo real as informações sobre suas ações.

EXERCÍCIOS!

1 - O objetivo principal de um dashboard é?

- ☐ Preparar uma análise para recursos de TI.
- ☐ Auxiliar na contratação de mão de obra especializada.
- ☐ Propiciar uma organização dos dados financeiros do negócio de uma empresa.
- ☐ Definir as regras de investimentos de uma empresa.
- ☐ Capacitar a equipe de TI.

Justificativa

2 - Qual a vantagem do uso de dashboard que se enquadra na afirmativa "O uso de dashboard é muito importante para a análise de processos e fluxos de atividades"?

- ☐ Informações personalizadas.
- ☐ Dados em tempo real.
- ☐ Identificação de tendências.
- ☐ Compartilhamento de dados.
- ☐ Correção de falhas.

Justificativa

EXEMPLOS DE DASHBOARDS QUE PODEM SER UTILIZADOS PELAS EMPRESAS

Como vimos, é muito importante que os gestores possam contar com informações sempre atualizadas e que estejam integradas com todos os setores da empresa. Dessa forma, garante-se a qualidade e a efetividade sobre os processos internos da empresa.

Fonte:

Os dashboards como ferramentas de gestão podem abranger os diversos níveis da empresa dando uma visão centralizada de todos os indicadores e consequente acesso a vários tipos de dados.

Dessa forma, é possível ter uma visão dos procedimentos que envolvam tanto aspectos financeiros e técnicos quanto cronogramas, garantindo uma gestão mais participativa.

Vejamos, a seguir, exemplos de dashboards.

DASHBOARD EXECUTIVO

Tem como principal característica a visualização de grande quantidade de informações que já estão formatadas, facilitando o processo de tomada de decisão pelos gestores.

Nesse tipo de dashboard, são usados recursos visuais e gráficos que ajudam na compreensão dos indicadores e todos os processos da empresa podem ser analisados de forma completa.

Os dados gerados devem ser atualizados em tempo real. Caso contrário, podem comprometer a tomada de decisão.

O dashboard executivo atua como ferramenta para algumas metodologias de gestão, principalmente Balanced Scorecard (BSC). Com ele, os gestores podem ter acesso aos dados importantes para ações, como avaliação de novas oportunidades ou expansão de negócio com base na integração de informações.

DASHBOARD ANALÍTICO

Tem como característica principal exibir informações mais detalhadas que atuam diretamente nos objetivos da organização para avaliar a evolução dos processos e projetos.

A atualização constante dos dados permite o acesso aos resultados dos processos internos, assim como em relação ao mercado, analisando a sua reação com base nos produtos ou serviços da empresa.

As decisões tomadas podem ser mensuradas e com opção de interferência e correção de possíveis desvios de forma rápida.

DASHBOARD OPERACIONAL

Esse tipo de dashboard é utilizado basicamente pelas equipes de trabalho que focam diretamente nos processos específicos e com consequente análises específicas.

Os dados gerados podem identificar problemas de operação e ajudam na correção das ações específicas. Também atuam na comunicação dos setores da empresa e permitem a interação e atualização dos profissionais envolvidos no processo.

DASHBOARD DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

Esse tipo de dashboard acompanha todo o projeto analisando a evolução de cada etapa, com base no cronograma e também checa se as atividades estão de acordo com o planejado.

EXERCÍCIO!

Marque a opção CORRETA sobre dashboard operacional.

- ☐ Este tipo de dashboard é basicamente utilizado pelas equipes de trabalho que focam diretamente nos processos específicos e com consequente análises específicas.
- ☐ Este tipo de dashboard acompanha todo o projeto analisando a evolução de cada etapa, com base no cronograma e também checa se as atividades estão de acordo com o planejado.
- ☐ Tem como característica principal exibir informações mais detalhadas que atuam diretamente nos objetivos da organização de forma a avaliar a evolução dos processos e projetos.
- ☐ São informações das transações realizadas geralmente de curto prazo.
- ☐ Mostram o comportamento dos objetos de medição com base em tomadas de decisão realizadas no passado.

Justificativa

BENEFÍCIOS DO USO DE DASHBOARDS

Em alguns casos, as informações obtidas através de relatórios, gráficos e planilhas podem não ser suficientes para as devidas análises por parte dos interessados.

Por conta disso, os dashboards se caracterizam como ferramentas de visualização de dados que facilitam o monitoramento de indicadores e consequentemente dos projetos de uma organização.

Isso, com certeza, traz benefícios como:

Visão dos projetos da empresa

Como os dashboards são painéis visuais, mostram uma visão ampla de todos os dados devidamente organizados dando uma verdadeira noção de todos os aspectos envolvidos no projeto. É possível o fornecimento de informações imediatas para toda a equipe e promove a interação de todos os envolvidos.

Assertividade na tomada de decisões

Todas as informações importantes são centralizadas pelos dashboards, como recursos disponíveis, atividades, prazos etc. Sendo assim, é possível uma visão mais abrangente de toda a situação com base nas variáveis que possam influenciar no resultado.

Redução dos riscos de operação

É possível manter as informações organizadas e atualizadas de forma a possibilitar que sejam detectados riscos que não tenham sido notados no projeto e definir quais as ações necessárias para a solução de problemas ocasionais.

Participação, integração e construção colaborativa

Com a facilidade da participação integrada das equipes, há maior envolvimento das pessoas que fazem parte do projeto, garantindo que os objetivos definidos sejam cumpridos reforçando o senso de coletividade.

Otimização de tempo e recursos

Há uma colaboração direta para a otimização das rotinas do dia a dia, contribuindo para a redução do tempo gasto com rotinas e direcionando recursos para as tarefas que realmente interessam em um momento específico.

Alinhamento estratégico

Permite uma integração de todas as informações do projeto dando uma visão clara de como está o seu andamento e consequente condições para que a gestão seja mais efetiva com vistas ao alinhamento das estratégias. Os fluxos de dados são simplificados de forma significativa.

Resultados e participação

A cultura organizacional é abrangida e o foco é no desempenho e produtividade, facilitando a comunicação interna e promovendo a participação de todos os envolvidos.

EXERCÍCIO!

Quais as características do benefício de uso de dashboards de otimização de tempo e recursos?

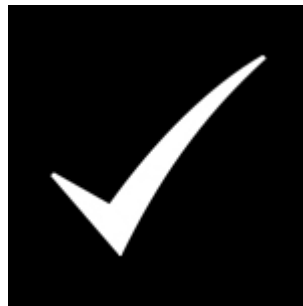
- ☐ Como os dashboards são painéis visuais, mostram uma visão ampla de todos os dados devidamente organizados dando uma verdadeira noção de todos os aspectos envolvidos no projeto.
- ☐ Com a facilidade da participação integrada das equipes, há maior envolvimento das pessoas que fazem parte do projeto de forma a garantir que os objetivos definidos sejam cumpridos reforçando o senso de coletividade.
- ☐ Permite uma integração de todas as informações do projeto dando uma visão clara de como está o seu andamento e consequente condições para que a gestão seja mais efetiva com vistas ao alinhamento das estratégias.

- ☐ Há uma colaboração direta para a otimização das rotinas do dia a dia, contribuindo para a redução do tempo gasto com rotinas, fazendo com que os recursos sejam direcionados para as tarefas que realmente interessem em um momento específico.
- ☐ A cultura organizacional é abrangida e o foco é no desempenho e produtividade, facilitando a comunicação interna e promovendo a participação de todos os envolvidos.

Justificativa

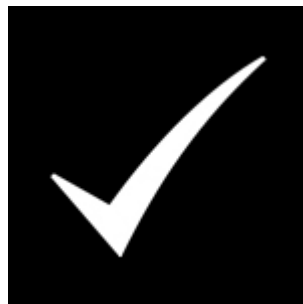
DASHBOARD DE GESTÃO DE TI

Já vimos ao longo desta disciplina que o departamento de TI de uma empresa fornece subsídios para que os gestores possam ter mais tranquilidade em suas tomadas de decisões, como:



Informações de indicadores de desempenho

Mostram o comportamento dos objetos de medição com base em tomadas de decisão realizadas no passado.



Informações obtidas em simulações ou projeções de cenários

Abrangem cenários de comportamentos futuros dos atributos dos objetos de medição.



Informações qualitativas

São obtidas através de periódicos, jornais, sites, que possuam importância para a gestão da empresa.



Informações de controle

São informações das transações realizadas geralmente de curto prazo.



Informações de conhecimento implícito e explícito

Baseia-se em experiências passadas pelo tomador de decisão como forma de análise para as decisões atuais e também proporcionando uma documentação de conhecimentos adquiridos para que sirva como base nas decisões.

Para que as empresas possam obter instrumentos que auxiliem na tomada de decisão é fundamental que tracem objetivos específicos e os sigam à risca.

Nesse sentido, a criação de um **dashboard como modelo de estratégia de TI** dará apoio aos gestores da organização.

Veja os tipos:

DASHBOARD ESTRATÉGICO

Atua de forma direta nos projetos de aplicações, projetos e serviços específicos de TI, compliance e risco, service delivery, service support, capacity management, e envolvem pessoas, finanças, parceiros, conhecimento e informação qualitativa e satisfação do cliente.

DASHBOARD TÁTICO

Abrange as ações de status de projetos e aplicações, de projetos de serviços de TI, de compliance e risco, de service support, de service delivery, de pessoas, de orçamentos e custos e de parceiros.

Como vimos, a TI atua também de forma direta no monitoramento das aplicações, tendo uma visão global sobre softwares corporativos que auxiliam as empresas nas tarefas rotineiras de seus negócios. São ferramentas essenciais para o sucesso das aplicações das organizações, garantindo tranquilidade para aqueles que dependam delas.

Esses softwares têm condições de avaliar o desempenho das aplicações de várias formas oferecendo resultados quantitativos e qualitativos e fornecendo informações para o departamento de TI sobre o bom desempenho das ferramentas de forma a atingir as metas determinadas. Têm foco para indicadores gerais, para eventos específicos e para rastreamento de todas as aplicações.

Atividades

1 - Simule uma situação em uma empresa fictícia e faça uma planilha para representar um painel de dashboard com indicadores que possam ser analisados pelos gestores.

Resposta Correta

2 - Como atuam os dashboards estratégicos?

Resposta Correta

3 - O que significa dashboard tático?

Resposta Correta

Glossário

COMPLIANCE

O termo compliance deriva do verbo *to comply*, em inglês, e significa o esforço corporativo para estar em conformidade com regras, especificações, instruções e regulamentos. Nas empresas atuais, a expressão ganha cada vez mais corpo ao se deparar com intensas questões burocráticas, legais e sociais.

SERVICE DELIVERY

Ou entrega de serviços. Atividades de longo prazo de serviços que são demandados pela organização, com o plano de melhorar os serviços já entregues e os serviços que estão sendo utilizados pela organização, estruturado nos níveis de gerenciamento de nível de serviços, gerenciamento de capacidade, demanda, disponibilidade, continuidade, financeiro, aplicação, segurança, comunicação e relacionamento, evitando problemas de gerenciamento, atraso ou até mesmo a insatisfação do cliente.

SERVICE SUPPORT

É quando o pessoal de vendas e serviços trabalham em parceria para prestar assessoria técnica e suporte de campo.

CAPACITY MANAGEMENT

É um relatório de capacidade, um documento que fornece outro gerenciamento de TI com dados sobre uso e desempenho de serviços e recursos. Isso é usado para ajudar outros gerentes a tomar decisões ou decisões de nível de serviço em relação a componentes individuais.