

Indicadores de Desempenho de TI

Aula 5 - Métricas para a Tecnologia da Informação

INTRODUÇÃO



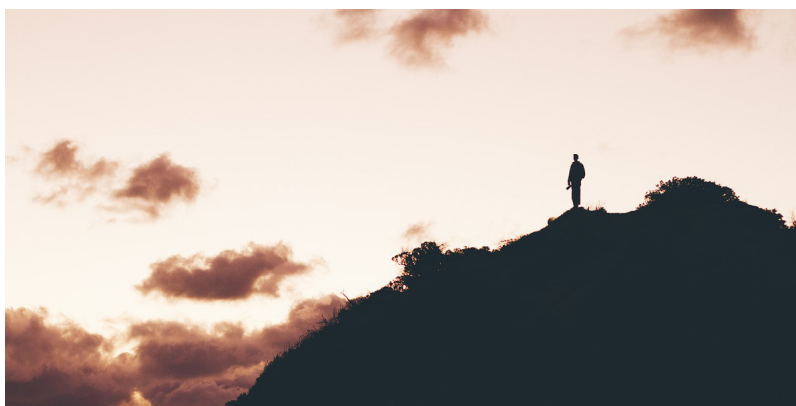
A tecnologia expandiu-se de forma a ditar tendências que auxiliam as empresas a crescer no mercado competitivo. O departamento de TI está diretamente relacionado a isso e possui uma crescente demanda, tanto na sua atuação estratégica como na estratégia da organização.

Por conta dessa demanda, é fundamental que a TI trate de indicadores e métricas de forma bem criteriosa para que suas ações estejam diretamente voltadas aos principais interesses da empresa.

Nesta aula, estudaremos as métricas de TI e a forma como auxiliam na performance da equipe de TI.

Bons estudos!

OBJETIVOS



Definir métricas e técnicas para indicadores.

Descrever os cadernos de métricas.

Identificar as especificações para os tipos de métricas.

Você já pensou para que servem métricas e indicadores?

Indicadores e métricas, sempre presentes em planejamento e gestão de TI, estão relacionados à medição e quantificação de resultados de operações e fornecem informações para que se possa avaliar e revisar as ações.

Definir métricas e indicadores é uma tarefa muito importante para o setor de TI. Porém, caso não se faça o acompanhamento dos números mostrados, essas definições perdem o sentido. Portanto, é preciso olhar de perto os resultados oferecidos.



Os **indicadores** podem garantir a eficácia dos negócios em uma empresa, assim como a otimização das políticas internas.

O departamento de TI utiliza da estratégia dos indicadores para:

1 Ganhar desempenho;

- 2** Ter uma posição em relação aos problemas;
- 3** Fazer uma avaliação de como as medidas de gestão podem impactar no dia a dia das rotinas das empresas e de seus usuários.

MÉTRICAS DE DESEMPENHO

Métrica tem uma definição básica:

Fonte:

É uma medida quantitativa que ajuda a medir capacidade, tamanho, volume, altura, quantidade ou tempo.

Tem as seguintes características:

FORMATO

Descrição e valor.

COMPONENTES

Unidade de medida, frequência, valor e descrição.

DESCRIÇÃO

Variáveis quantitativas, base para calcular o desempenho.

As empresas, de maneira geral, utilizam as métricas de desempenho para identificar como as políticas operacionais e de gestão podem impactar nos seus resultados.

Geralmente, são definidas conforme o perfil da empresa e têm a capacidade de fazer uma avaliação da eficácia de vários fatores internos, tendo um diagnóstico de quais pontos necessitam de melhorias.

Dessa forma, as métricas devem abordar os seguintes pontos:

| |
|--|
| Performance da infraestrutura e de sistemas |
|--|

| |
|------------------------------------|
| Sustentabilidade financeira |
|------------------------------------|

| |
|---|
| Produtividade e envolvimento das equipes |
|---|

Disponibilidade e resultados dos serviços

MÉTRICAS PARA A ÁREA DE TI

Assim como outras áreas e departamentos, a TI pode implementar alguns indicadores para avaliar o desempenho com base nas suas políticas de governança. Dessa forma, é possível identificar alguns problemas nas políticas operacionais e também falhas de infraestrutura.

As métricas de TI têm condições de medir a eficiência e eficácia dos processos de tecnologia, usando indicadores que possam dar contribuição para empresa fora do ambiente de TI.

O que pode ser medido em TI?

- Processos;
- Nível de qualidade dos serviços;
- Nível de satisfação dos usuários;
- Projetos de TI;
- Sistemas;
- Operação;

- Desempenho das equipes;
- Nível de satisfação dos profissionais;
- Segurança da informação;
- Governança de TI;
- Orçamento e custos.

As métricas de TI são agrupadas em dois tipos de indicadores:

KPI e KGI

Vamos conhecê-los!

| KPI (*Key Performance Indicators*) ([glossário](#))

Fonte:

O Indicador-Chave de Performance (KPI) tem uma estrutura na qual as ramificações são direcionadas de acordo com as ações que comporão o contexto.

Essa estrutura é representada por:

| Nome |
|-----------------------|
| Meta |
| Indicador |
| Descrição |
| Métricas |
| Fórmula de cálculo |
| Período de apuração |
| Frequência de medição |
| Fonte de dado |
| Responsável |

Indicadores-chave de desempenho medem a qualidade e a taxa de resposta dos processos em TI com base nos objetivos da empresa.

São separados em grupo, como:

Eficiência das chamadas para o setor de TI

Uptime (glossário) dos serviços

Performance do sistema de proteção

Podemos classificar os KPIs em:

KPIS DE DESENVOLVIMENTO

Indicadores usados para definir e acompanhar o processo de desenvolvimento de um produto.

Apresenta os seguintes indicadores comuns:

- Número de horas para correção de bugs;
- Número de horas para correção de bugs críticos;
- Atualizações de software dentro do prazo;
- Número de bugs por versões lançadas;
- Número de bugs críticos por versões lançadas;
- Divisão do período de trabalho.

KPIS DE SERVICE DESK

O service desk é responsável pelo controle de requisições de serviços internos e externos e possui indicadores próprios:

- Índice de chamados encerrados;
- Média de horas por chamado;
- Média de custo por chamado;
- Média de atendimento por atendente;
- Média de ociosidade por atendente.

KPIS DE INFRAESTRUTURA

Estão sempre focados na disponibilidade e capacidade dos ativos de TI.

- Uptime dos principais serviços;
- Tempo médio entre falhas;
- Tempo médio para reparo.

Os indicadores de desempenho de processos podem ser de:

| |
|-------------------|
| Eficiência |
| Capacidade |

| |
|------------------------|
| Qualidade |
| Rentabilidade |
| Efetividade |
| Eficácia |
| Produtividade |
| Lucratividade |
| Competitividade |
| Valor |

| KGI (Key Goal Indicators)

Fonte:

Indicadores-chave de objetivo e ou sucesso. Quantificam os resultados dos recursos de TI e fazem uma demonstração se a infraestrutura e os sistemas da empresa conseguiram atingir as metas de desenvolvimento.

EXERCÍCIO!

1 - Sobre KPI (Key Performance Indicator) é CORRETO afirmar que:

- ☐ a) Tem uma estrutura na qual as ramificações são direcionadas de acordo com as ações que comporão o contexto.
- ☐ b) Quantifica os resultados dos recursos de TI e demonstra se a infraestrutura e os sistemas da empresa conseguiram atingir as metas de desenvolvimento.
- ☐ c) Está relacionado ao suporte e diretamente ligado ao número de chamados que foram solucionados de forma imediata no primeiro contato.
- ☐ d) É responsável pelo controle de casos devidamente resolvidos, contribuindo para o acompanhamento do desempenho da equipe e permitindo a avaliação da gestão do departamento de TI.
- ☐ e) Está diretamente ligado à performance dos profissionais de TI e deve ser feito com base em confronto dos investimentos com os resultados obtidos.

Justificativa

2 - Qual das opções abaixo NÃO representa um tipo de indicador de desempenho de processos?

- ☐ a) Indicador de eficiência
- ☐ b) Indicador de eficácia
- ☐ c) Indicador de capacidade
- ☐ d) Indicador de produtividade
- ☐ e) Indicador de performance

Justificativa

3 - O que são KPIs de desenvolvimento?

Resposta Correta

PRINCIPAIS MÉTRICAS DE TI

Veremos agora as principais métricas de TI.

ÍNDICE DE UPTIME – DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA

A eficácia da infraestrutura de TI está diretamente relacionada à condição dos recursos estarem disponíveis na maior parte do tempo. O uptime ideal para os sistemas e dispositivos é acima de 99%.

Quando a demanda da área de TI chega a 100% representa que a empresa contará com uma infraestrutura de TI que sempre atenderá às suas necessidades.

Se o uptime for de baixa frequência, algumas medidas devem ser tomadas para otimizar a infraestrutura de TI, configurando os equipamentos de acordo com o perfil de uso.

TEMPO MÉDIO DE ALINHAMENTO

O tempo gasto pelo service desk no auxílio aos usuários está diretamente ligado aos problemas que as falhas causam no funcionamento de toda a empresa.

O gestor de TI tem condições de fazer uma avaliação de como cada equipe atende aos usuários e, se for o caso, modificar os processos de suporte com vistas à agilidade e à precisão.

A finalidade é evitar que problemas de infraestrutura de TI prejudiquem o negócio da organização.

FIRST CALL RESOLUTION

A First Call Resolution é uma métrica que está relacionada ao suporte. Está diretamente ligada ao número de chamados que foram solucionados de forma imediata no primeiro contato.

É uma identificação de como o service desk consegue rastrear a origem do problema de forma rápida.

No caso desse indicador detectar a necessidade de melhorias, o gestor de TI deverá realizar treinamentos com os membros da equipe e também criar uma documentação com as medidas para solução dos problemas.

NÚMERO DE SOLUÇÕES DENTRO DO PRAZO

É responsável pelo controle de casos devidamente resolvidos, contribuindo para o acompanhamento do desempenho da equipe e permitindo uma avaliação da gestão do departamento de TI.

ÍNDICE DE BUGS

Quando o gestor de TI tem condições de fazer uma avaliação do número médio de bugs nos softwares desenvolvidos, é possível identificar os problemas nos processos de desenvolvimento.

Se o número de falhas for alto, há necessidade de mudanças nas políticas de softwares para que se tenha rotinas mais eficazes.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Este indicador tem impacto direto na tomada de decisão, pois aborda a satisfação do cliente com o serviço prestado.

É possível medir esse controle através de um canal de comunicação com os clientes e fazer uma análise das respostas.

AVALIAÇÃO DOS CUSTOS

Está diretamente ligada à performance dos profissionais de TI e deve ser feita com base no confronto dos investimentos com os resultados obtidos.

CADERNOS DE MÉTRICAS PARA TI

Para a criação do caderno de métricas para TI, é necessário observar algumas questões importantes que representam elementos motivadores, como:



| |
|----------------------|
| Riscos |
| Qualidade |
| Resultados |
| Pró-atividade |

EXERCÍCIO!

Com relação às características das métricas, pode-se afirmar que:

- ☐ a) Unidade de medida, frequência, valor e descrição estão relacionados ao formato.
- ☐ b) Variáveis quantitativas e base para calcular o desempenho estão relacionados à descrição.
- ☐ c) Descrição e valor estão relacionados a componentes.
- ☐ d) Variáveis quantitativas e base para calcular o desempenho estão relacionados ao formato.
- ☐ e) Unidade de medida, frequência, valor e descrição estão relacionados à descrição.

Justificativa

COMO DETERMINAR O INDICADOR-CHAVE?

Com base nisso, e levando outras questões em consideração, é preciso determinar como fazer o indicador-chave de performance.

Ele deve ser:

| |
|---|
| Adequado para a empresa e ter a meta bem definida; |
| Facilmente compreendido; |

Completo, com o histórico dos dados de anos anteriores;

Mensurado;

Claro, comunicando bem a mensagem;

A indicação da melhor tendência a ser adotada.

Ao se fixar as metas, é importante sempre ter como foco os objetivos da empresa, assim como o contexto econômico em que ela está inserida. Deve-se também observar as limitações orçamentárias e o seu desempenho.

Outro fator fundamental é que, obrigatoriamente, as metas devem ser passíveis de serem atingidas e facilmente identificáveis.

O que deverá ser medido, portanto, representa o foco principal para a criação de um caderno de métricas. Também deve ser levado em consideração como será medido e onde. Os números apresentados são resultados que exprimem condições de objetivos e também coleta de dados.

Fonte:

Ao longo do tempo, é preciso que as metas sejam orientadas para que a empresa possa obter a otimização de resultados, tendo como base seus próprios recursos. Dessa forma, oferecerá condições aos responsáveis para melhorar os processos na empresa.

Para finalizarmos, veja as questões que devem ser respondidas durante o processo de análise das métricas:

Houve mudanças no processo?

O que causou essas mudanças?

Quais os investimentos necessários para garantir que o objetivo seja atingido?

ATIVIDADE

1 - Para uma empresa fictícia ou, se for o caso, para a empresa onde você trabalha, defina os indicadores que serão utilizados em uma determinada situação que deverá ter resultados exibidos.

Para esta atividade, faça uma análise da performance da empresa de acordo com os objetivos definidos no planejamento estratégico.

Passos:

- Escolher os indicadores que estejam relacionados ao objetivo do negócio;
- Focar em poucas métricas que sejam chaves;
- Identificar os indicadores que sejam retardatários (medir o que já aconteceu) e de ponta (medir o que será preciso);
- Traçar os benefícios de acordo com o porte da empresa.

Resposta Correta

2 - O que significa tempo médio de alinhamento?

Resposta Correta

3 - Marque a opção que apresenta o item que NÃO pode ser medido em TI.

- ☐ a) Processos
- ☐ b) Nível de qualidade dos serviços
- ☐ c) Desempenho das equipes
- ☐ d) Nível de satisfação dos profissionais
- ☐ e) Valor dos equipamentos

Justificativa

Glossário

KEY PERFORMANCE INDICATORS

Indicador-chave de Desempenho.

UPTIME

Tempo em atividade.

FIRST CALL RESOLUTION

Chamadas solucionadas no primeiro contato.