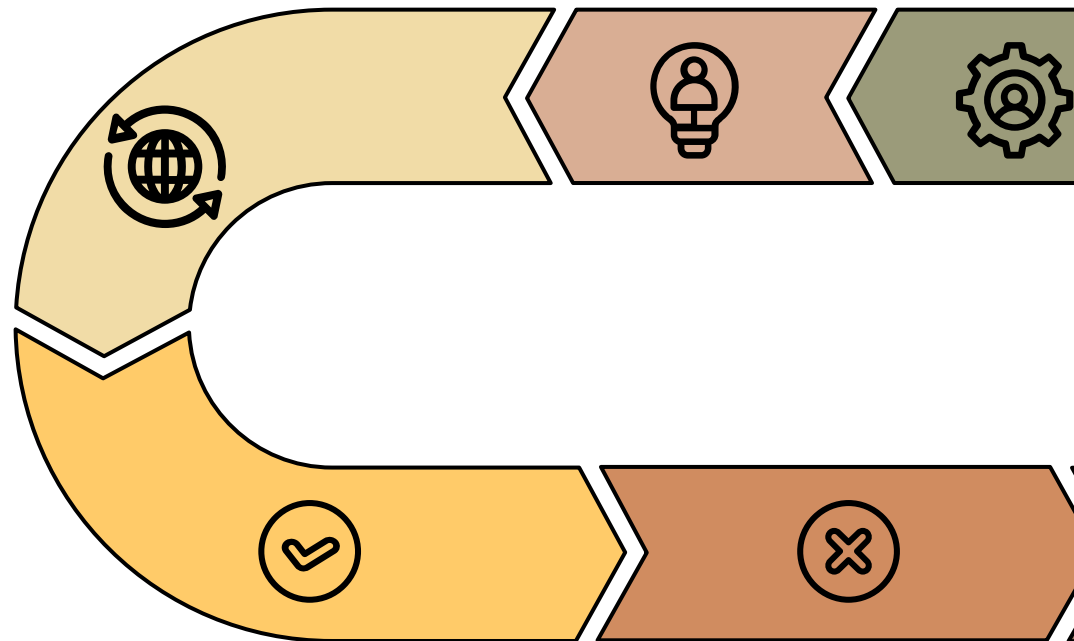


# Business Agility

## Gestão Ágil

Unidade 04

Prof. Daniel Caixeta



## 9. Métricas de sucesso

- 9.1. Velocidade de entrega.
- 9.2. Satisfação do cliente.
- 9.3. Qualidade do produto.
- 9.4. Engajamento da equipe.
- 9.5. Eficiência operacional.
- 9.6. Valor de negócio entregue.

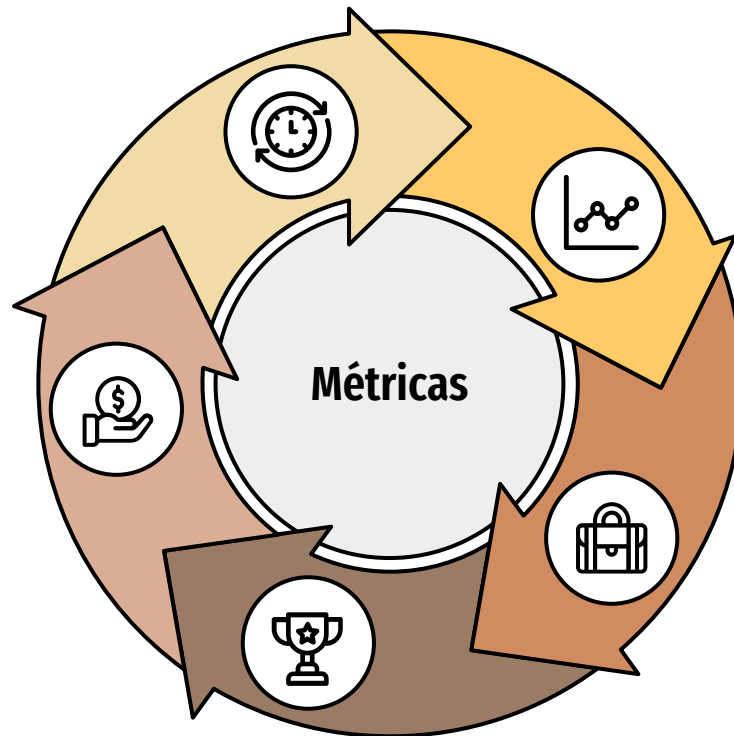
## 10. Estudos de casos

- 10.1. Exemplos de empresas que adotaram a gestão ágil com sucesso.

## 11. Lições aprendidas

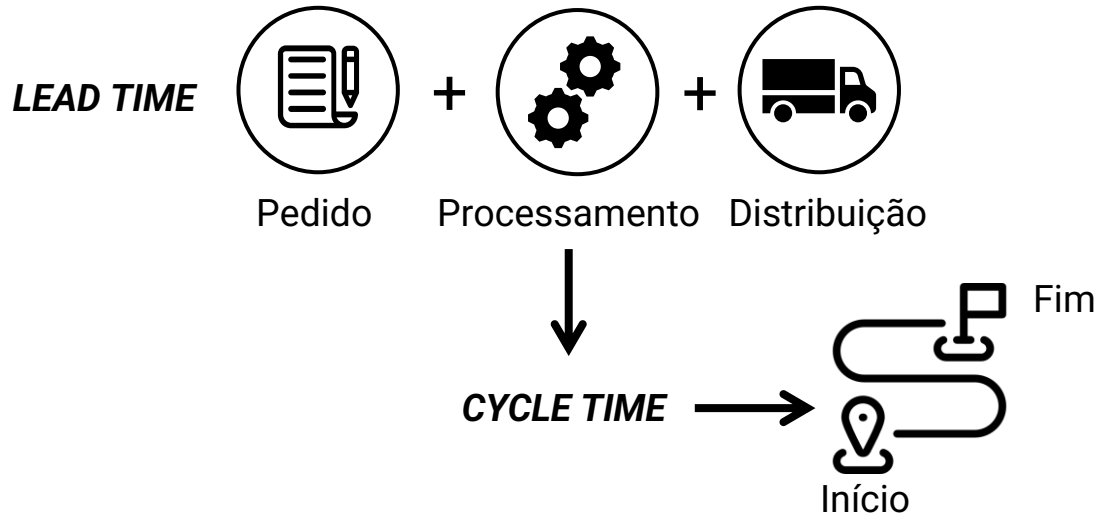
- 11.1. As lições [...].

## 9. MÉTRICAS DE SUCESSO



## 9.1. VELOCIDADE DE ENTREGA<sup>1</sup>

- Medir o tempo necessário para entregar um novo recurso, produto ou serviço ao mercado pode incluir métricas como *lead time* (tempo decorrido desde a concepção até a entrega) e *cycle time* (tempo decorrido desde o início do trabalho até a conclusão).



1. <https://inside.contabilizei.com.br/lead-time-e-cycle-time-no-fluxo-de-desenvolvimento-de-software-81caacafdcf1>

## 9.2. SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- Avaliar a satisfação dos clientes com os produtos ou serviços entregues pela organização pode ser medido por meio de pesquisas de satisfação do cliente, *feedbacks* diretos e análise de métricas como *Net Promoter Score* (NPS).
- O NPS é uma métrica amplamente utilizada para medir a satisfação e lealdade dos clientes em relação a uma empresa, produto ou serviço. O NPS é baseado em uma pergunta simples:

"Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria nossa empresa/produto/serviço a um amigo ou colega?"



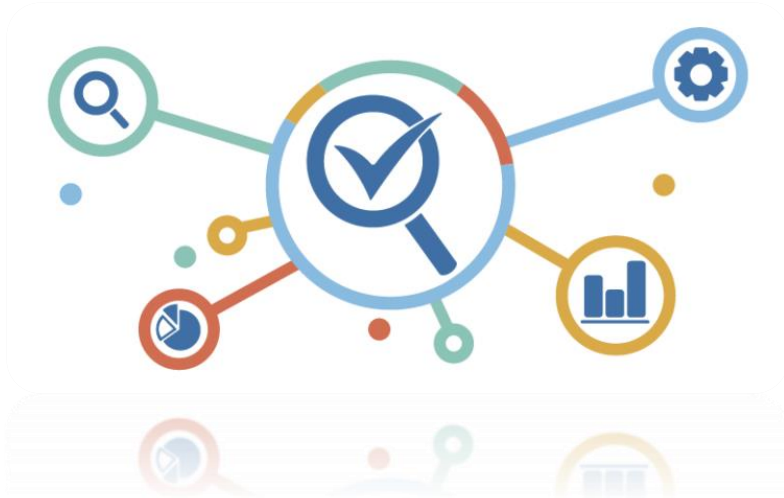
- Com base nas respostas, os clientes são classificados em três categorias:
  1. **Promotores** (Notas 9 e 10): São clientes altamente satisfeitos e leais, que têm maior probabilidade de recomendar a empresa a outras pessoas e contribuir para o crescimento do negócio.
  2. **Neutros** (Notas 7 e 8): São clientes que estão satisfeitos, mas não são entusiastas. Eles podem recomendar a empresa em algumas circunstâncias, mas não são tão propensos a fazê-lo quanto os promotores.
  3. **Detratores** (Notas 0 a 6): São clientes insatisfeitos, que têm maior probabilidade de compartilhar experiências negativas com outras pessoas e prejudicar a reputação da empresa.

- O NPS é uma métrica poderosa porque é simples de entender, fácil de coletar e fornece uma medida direta da lealdade do cliente.
- Permite que as empresas identifiquem áreas de melhoria, monitorem o desempenho ao longo do tempo e faça comparação de desempenho com concorrentes do setor.
- Ao incorporar o NPS em suas estratégias de gestão de relacionamento com o cliente, as empresas podem fortalecer seus laços, impulsionar a satisfação e fidelidade e alcançar um crescimento sustentável.



## 9.3. QUALIDADE DO PRODUTO

- Medir a qualidade dos produtos ou serviços entregues pela organização pode incluir métricas como a taxa de defeitos, o tempo médio para corrigir defeitos e o índice de retrabalho.





## 9.4. ENGAJAMENTO DA EQUIPE

- Avaliar o nível de engajamento e satisfação da equipe com as práticas ágeis pode ser feito por meio de pesquisas de clima organizacional, taxas de rotatividade de funcionários (*turnover*) e *feedbacks* diretos dos colaboradores.



## 9.5. EFICIÊNCIA OPERACIONAL

- Medir a eficiência das operações da organização pode incluir métricas como a utilização de recursos, a produtividade da equipe e o custo por unidade de trabalho entregue.



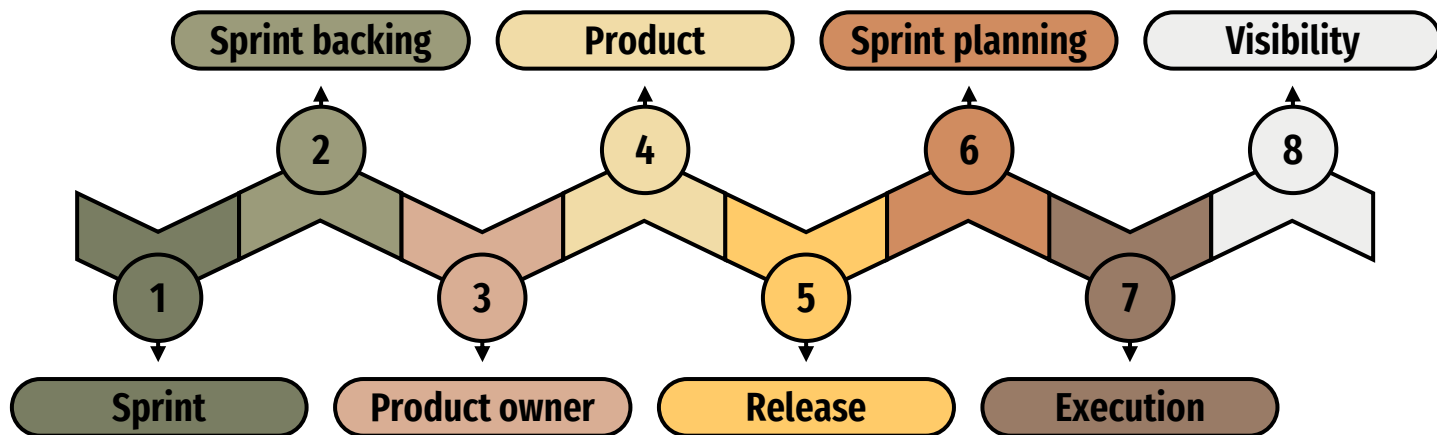
## 9.6. VALOR DE NEGÓCIO ENTREGUE

- Avaliar o valor de negócio gerado pelas práticas ágeis pode ser feito por meio de métricas financeiras, como retorno sobre o investimento (ROI / *Return on Investment*), receita incremental gerada e redução de custos operacionais.



- Em resumo, é fundamental escolher métricas que estejam estreitamente alinhadas aos objetivos estratégicos da organização, garantindo que elas forneçam *insights* valiosos sobre o desempenho e o impacto das práticas ágeis.
- Essas métricas devem abranger diversos aspectos, como eficiência operacional, qualidade dos entregáveis e satisfação dos *stakeholders*. Além disso, é essencial que as métricas sejam revisadas e ajustadas regularmente, refletindo a evolução da organização e as mudanças em suas necessidades.
- Esse processo contínuo de ajuste assegura que as métricas permaneçam relevantes e úteis para guiar a tomada de decisões e promover a melhoria contínua.

## 10. ESTUDOS DE CASOS



## 10.1. EXEMPLOS DE EMPRESAS QUE ADOTARAM *BUSINESS AGILITY*/GESTÃO ÁGIL COM SUCESSO

- Muitas empresas ao redor do mundo têm adotado com sucesso práticas ágeis para impulsionar sua inovação, adaptabilidade e eficiência.
- Aqui estão alguns exemplos:

1

### SPOTIFY®

- A gigante sueca de *streaming* de música é frequentemente citada como um exemplo de adoção bem-sucedida de práticas ágeis. O *Spotify* adotou uma abordagem de "tribos" e "esquadrões", onde equipes multifuncionais têm autonomia para desenvolver recursos e produtos de forma rápida e iterativa.



2

**NETFLIX®**

- A Netflix é conhecida por sua cultura de inovação e adaptação rápida às mudanças no mercado. A empresa adota práticas ágeis em seu desenvolvimento de *software* e operações, permitindo que ela lance novos recursos e conteúdos de forma rápida e eficiente.



3

**AMAZON®**

- A Amazon é um exemplo clássico de uma empresa que abraçou a agilidade desde o início. Sua abordagem centrada no cliente, cultura de experimentação e investimento em tecnologias ágeis permitiram que ela se tornasse uma das empresas mais inovadoras e bem-sucedidas do mundo.



4

**GOOGLE®**

- O Google é outra empresa que incorpora práticas ágeis em sua cultura e operações. Sua abordagem de desenvolvimento de produtos, baseada em metodologias como *Scrum* e *Kanban*, permite que a empresa lance novos produtos e recursos rapidamente e adapte-se às mudanças nas necessidades dos usuários.



5

**ZAPPOS®**

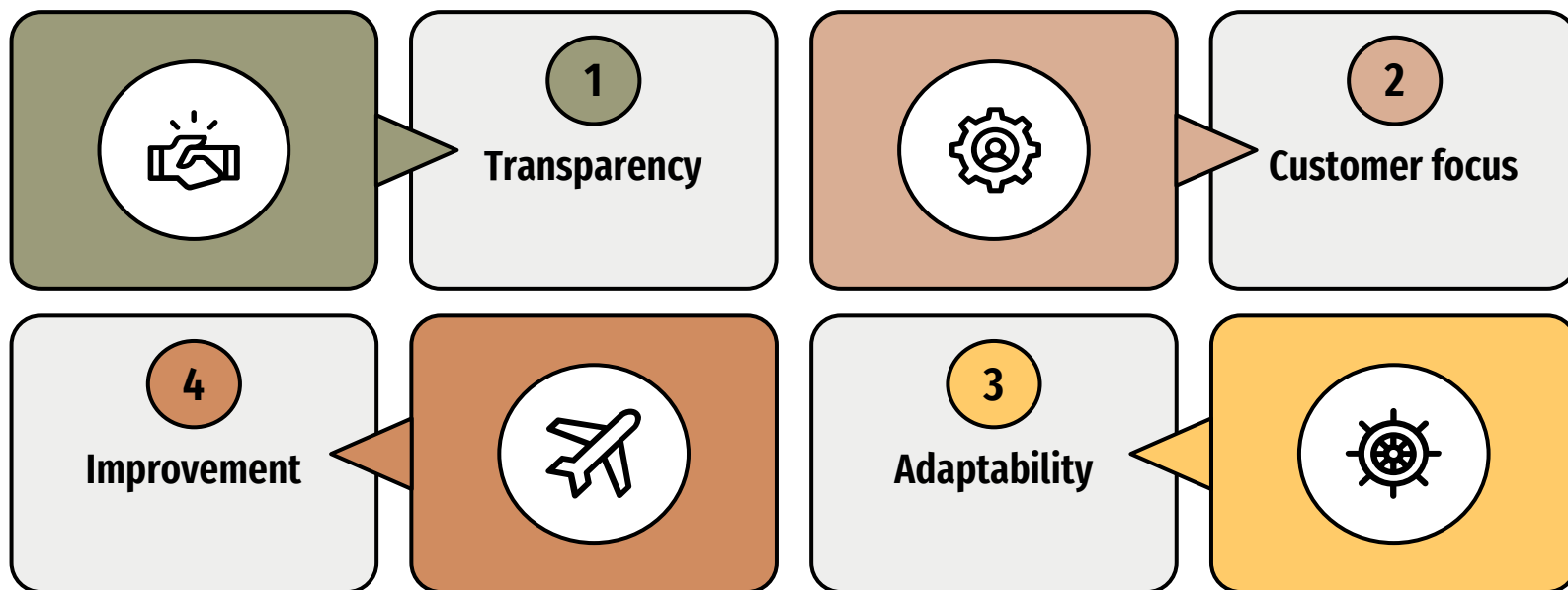
- A Zappos, uma varejista de calçados *online*, adotou uma abordagem holocrática, na qual as equipes têm autonomia para tomar decisões e experimentar novas ideias. Isso permitiu que a empresa se adaptasse rapidamente às mudanças no mercado e mantivesse um alto nível de inovação.





- Esses são apenas alguns exemplos de empresas que adotaram com sucesso práticas de *Business Agility*/Gestão Ágil.
- O que todas têm em comum é uma cultura que valoriza a agilidade, a inovação e a adaptação rápida às mudanças no mercado. Ao adotar uma abordagem ágil, as empresas podem melhorar sua capacidade de responder às demandas dos clientes, impulsionar a inovação e manter uma vantagem competitiva sustentável.

## 11. LIÇÕES APREENDIDAS



## 11.1. LIÇÕES APREENDIDAS

- A implementação da Gestão Ágil/*Business Agility* traz consigo uma série de lições importantes que podem ajudar as empresas a alcançar sucesso.
- Algumas dessas lições incluem:

1

### Liderança comprometida

- O apoio e o comprometimento da liderança são essenciais para o sucesso da transformação ágil. Os líderes precisam demonstrar apoio ativo, fornecer recursos adequados e promover uma cultura que valorize a agilidade.

2

### Envolvimento de toda a organização

- A transformação ágil não é apenas responsabilidade das equipes de T.I.; ela requer o envolvimento e a colaboração de toda a organização, desde a liderança sênior até os colaboradores da linha de frente.

3

**Foco no valor do cliente**

- A Gestão ágil deve estar centrada no cliente, com foco na entrega contínua de valor aos clientes. As empresas precisam entender as necessidades e expectativas dos clientes e adaptar suas estratégias e práticas de acordo.

4

**Experimentação e Aprendizado contínuo**

- Uma mentalidade de experimentação e aprendizado contínuo é fundamental para o sucesso. As empresas precisam estar dispostas a tentar coisas novas, aceitar o fracasso como parte do processo e aprender com os erros.

5

**Cultura de colaboração e transparência**

- Uma cultura que promove a colaboração, a transparência e a responsabilidade compartilhada, é essencial para o sucesso da transformação ágil. As empresas devem promover a comunicação aberta, o compartilhamento de conhecimento e a colaboração entre equipes e departamentos.

6

**Adaptação às mudanças**

- A capacidade de se adaptar rapidamente às mudanças é fundamental para o sucesso da *Business Agility*. As empresas precisam estar preparadas para ajustar suas estratégias, processos e práticas conforme necessário para enfrentar novos desafios e aproveitar oportunidades emergentes.

## 7

**Medição e avaliação constantes**

- A medição e avaliação constantes do progresso são essenciais para garantir o sucesso da transformação ágil. As empresas devem estabelecer métricas claras de sucesso, acompanhar seu desempenho regularmente e ajustar suas abordagens conforme necessário com base nos resultados.
- Essas são apenas algumas das lições aprendidas que podem ajudar as empresas a alcançar sucesso na implementação da *Business Agility*/Gestão Ágil.
- Ao adotar uma abordagem colaborativa, centrada no cliente e orientada para o aprendizado contínuo, as empresas podem aumentar sua capacidade de se adaptar rapidamente às mudanças e alcançar um sucesso sustentável a longo prazo.

# REFERÊNCIAS

CARSTENS, Danielle; FONSECA, Edson. Gestão da tecnologia e inovação. Curitiba, PR: Intersaberes (BVU), 2019. (Biblioteca virtual).

CRUZ, Fábio. *Scrum e Agile em projetos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2018. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 14 dez. 2023. (Biblioteca virtual).

MASSARI, Vitor L.; VIDAL, André. Gestão Ágil de Produtos com *Agile Think Business Framework*: guia para certificação EXIN Agile Scrum Product Owner. Rio de Janeiro, RJ: Brasport (BVU), 2018. (Biblioteca virtual).

MUNIZ, Antônio et. al. Jornada Business Agility: Entenda como a agilidade nos negócios colabora para adaptabilidade contínua e resultados de valor aos clientes. Rio de Janeiro, RJ: Brasport (BVU), 2021. (Biblioteca virtual).