



Guia definitivo para entender
e aplicar métricas de TI



Sumário

Introdução	3
Métricas essenciais para o departamento de TI	5
Certificações para aumentar a produtividade	11
Benchmark em TI	14
Conclusão	19
Sobre a Promove	20

Introdução

Você já ouviu a frase “o que não é medido não é gerenciado”? Dita pelos teóricos Kaplan e Norton, essa sentença é importante para qualquer segmento de negócio, especialmente a TI.

Com a demanda por tecnologia e inovação cada vez maior, torna-se fundamental executar uma gestão **Data Driven**. É nesse cenário que surge a importância das métricas, que indicam para onde a empresa segue e se os objetivos estratégicos serão atingidos.

Com a demanda por tecnologia e inovação cada vez maior, as organizações de TI precisam não apenas entregar soluções tecnológicas eficientes, mas também garantir que essas soluções sejam desenvolvidas e mantidas com qualidade, eficiência e alinhamento aos objetivos estratégicos da empresa.

Para isso, a medição e a gestão de desempenho através de métricas de TI são essenciais.

Este e-book tem como objetivo fornecer um guia completo e prático sobre as principais métricas de TI, suas aplicações e como elas se relacionam com certificações e modelos de qualidade como ISO 9001, ISO 20000, CMMI e MPS.BR.

A análise desses números ainda proporciona a melhoria dos fluxos de trabalho e facilita a atuação estratégica da área tecnológica.

A consequência é um produto ou serviço de mais qualidade, que aumenta a satisfação dos clientes e aprimora o desempenho de todo o negócio.

Diante da importância desse assunto, neste e-book vamos apresentar as principais métricas de TI e como aplicá-las no seu dia a dia. Tem curiosidade sobre o assunto? Confira!



Métricas essenciais para o departamento de TI

O desejo de todo gestor de TI é ter uma equipe produtiva, eficiente e de alta performance. As métricas podem contribuir para esse processo. Seu principal propósito é indicar o nível de eficiência de processos e recursos implementados.

Isso é feito a partir da avaliação detalhada de dados objetivos e quantitativos. Além disso, os aspectos medidos precisam ser relevantes para o negócio para levar às tomadas de decisão estratégicas. É por isso que as métricas de TI estão embasadas em quatro principais critérios:



Performance de sistemas e infraestrutura



Produtividade dos colaboradores e das equipes



Retorno financeiro de processos e recursos implementados



Resultados dos processos internos

A partir dos dados coletados, é possível compreender as demandas do negócio, identificar necessidades de investimento e detectar recursos que podem ser eliminados. Dessa forma, fica mais fácil monitorar, avaliar e aprimorar os processos de TI.

Para entender melhor, veja quais
são as **principais métricas de TI**

Promove 

Tempo de atendimento

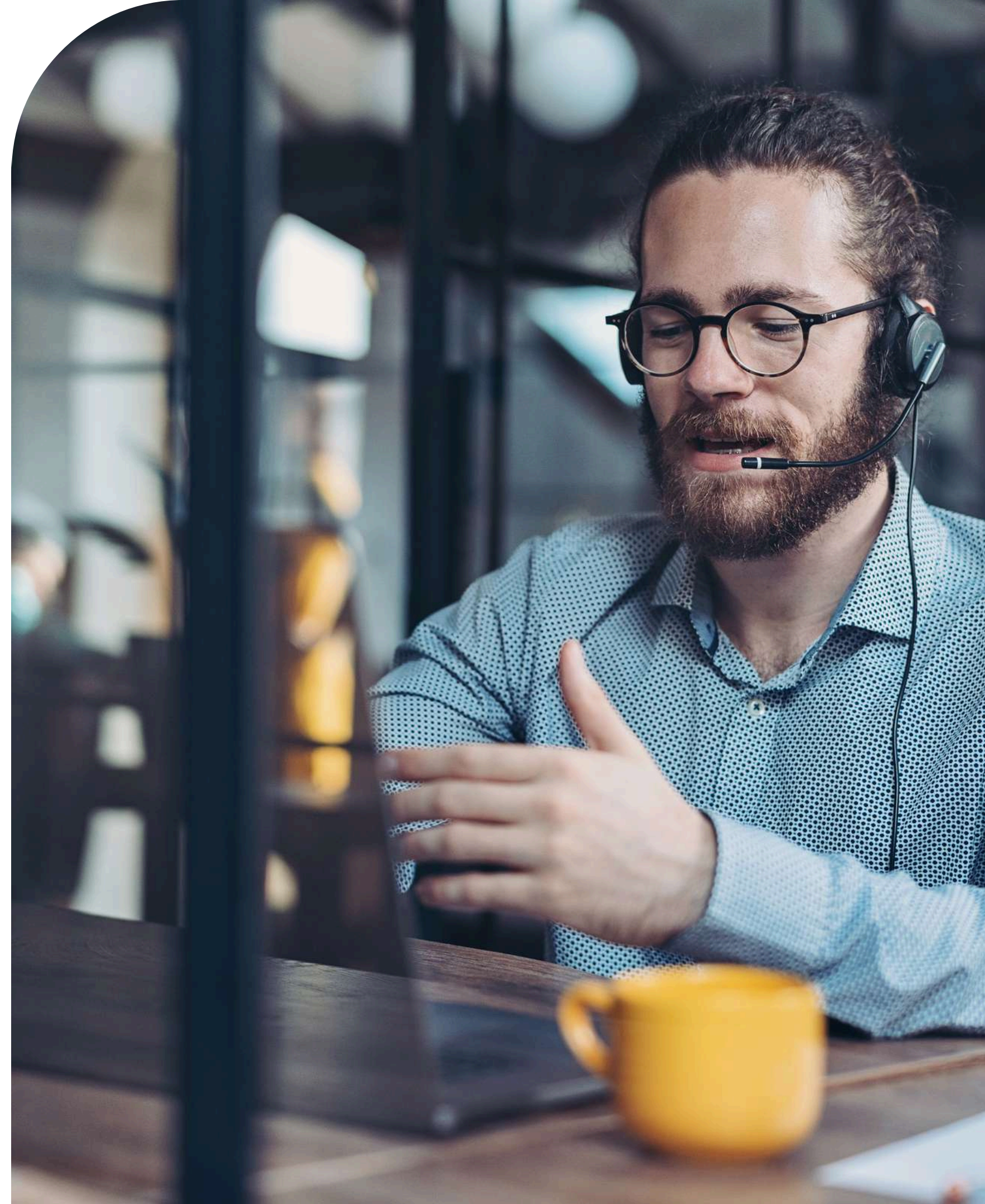
O período que o service ou o help desk gasta para fornecer suporte aos usuários tem relação direta com as falhas causadas no funcionamento da organização. Avaliar o tempo médio de atendimento é uma maneira de verificar quanto tempo a equipe demora desde o chamado até a solução do problema.

A ideia é agir com mais rapidez e precisão para evitar impactos significativos nos fluxos de trabalho. Assim, o gestor tem uma visão mais ampla sobre o atendimento, com **identificação de pontos fortes e fracos**. Dessa maneira, ele analisa como é o suporte de primeiro e segundo níveis e pode redesenhar seus processos, além de criar estratégias específicas de otimização.

Chamados solucionados no primeiro contato

O *first call resolution* indica o total de solicitações resolvidas logo no primeiro nível de suporte. O interessante é que, por mais que alguns chamados exijam um tratamento mais complexo, essa métrica permite identificar como a equipe de *service desk* rastreia a origem dos problemas com agilidade.

Tenha em mente que o ideal é resolver o evento logo no primeiro contato para evitar perda de produtividade. Se forem identificados problemas, o gestor pode oferecer uma capacitação específica para a equipe ou criar uma documentação para solucionar os mais comuns.



Número de Bugs

A quantidade média de bugs nos softwares desenvolvidos pela organização é uma boa métrica para detectar problemas em processos e testes de código. Caso o número seja elevado, uma ideia é **alterar as políticas de desenvolvimento** para implementar rotinas ágeis e eficazes.

Outra possibilidade é adotar o **método DevOps**, que integra a equipe de desenvolvimento e a de operações. Por meio dessa união, as rotinas internas são otimizadas. Dessa forma, é possível avaliar as seguintes métricas, entre outras:



Número de horas para corrigir falhas



horas trabalhadas para solucionar bugs críticos



Total de erros por versão lançada



Quantidade de bugs críticos por lançamento

A correção de bugs é importante para diminuir as vulnerabilidades e evitar acessos não autorizados a bancos de dados, sistemas, servidores etc. Por isso, essa métrica está relacionada também à **qualidade do serviço prestado pela TI**.

Número de soluções dentro do prazo

O controle de resolatividade dos casos permite entender qual é o desempenho da equipe e como o setor de TI pode ser avaliado. Essa métrica também é importante por fornecer parâmetros de estimativa de custos que impactam o **retorno do investimento (ROI)**.

Uptime

A ideia é mensurar o tempo de disponibilidade dos recursos. O recomendado é que o **uptime esteja acima de 99%** para garantir que os colaboradores tenham acesso a uma infraestrutura capaz de atender às necessidades.

Caso essa métrica esteja abaixo do indicado, duas medidas que podem ser adotadas são:

- ⦿ Configuração dos equipamentos conforme o perfil de uso;
- ⦿ Troca de dispositivos com baixo desempenho por outros mais eficazes.

Assim, avaliar as principais métricas de TI é o primeiro passo para saber se sua empresa caminha para onde deseja chegar. Porém, para garantir bons resultados, é preciso adotar ações relevantes, como **obter certificações voltadas ao aumento da produtividade**. Esse é o assunto que veremos em seguida.

Certificações para aumentar a produtividade

As métricas são importantes para identificar gargalos e fazer os ajustes necessários. Mas elas precisam ser complementadas pelas certificações, que especializam os profissionais e contribuem para a montagem de uma equipe de alta performance.

Dessa forma, é possível atender às demandas de desenvolvimento de software visando a melhoria contínua.



Mais do que isso, as empresas de TI sofrem uma pressão do próprio mercado para executarem seus projetos de modo a suprir fatores críticos referentes à produtividade, à qualidade e à agilidade. É nesse cenário que as boas práticas recomendadas pelas certificações podem ajudar.

Confira, a seguir, quais são
as principais certificações

Promove 

ISO 9001

Essa é uma das referências para o aprimoramento de processos e é válida para o mundo todo. O foco é o [Sistema de Gestão da Qualidade](#), que pode ser adaptado para organizações qualquer segmento.

ISO/IEC 20000

Essa é outra norma da International Organization for Standardization, cujo foco é o **gerenciamento de serviços de TI**. Ele deve estar de acordo com os processos e melhores práticas do Information Technology Infrastructure Library (ITIL), um framework para o desenvolvimento de softwares.

CMMI

O [Capability Maturity Model Integration](#) é um modelo criado pelo Software Engineering Institute (SEI), voltado para a **capacidade de maturidade dos processos**.

Esse método está dividido em cinco níveis, que apresentam o nível de evolução da empresa. Eles também servem como um guia para melhorar processos de desenvolvimento de software a partir de prazos, gestão e custos.

Benchmark em TI

O benchmark é um índice de referência para diferentes segmentos. No caso da TI, serve como comparativo para saber se os softwares ou hardwares desenvolvidos estão próximos desse padrão. Por isso, é uma ferramenta de gestão que contribui para a mensuração da performance organizacional e análise da eficácia operacional.

O propósito do benchmark é **comparar desempenho ou performance de um produto**. Para isso, são realizados vários testes para comparar processos, mecanismos, resultados e objetos. Essa atividade é adotada geralmente para hardwares, mas também pode ser utilizada para softwares. Nesse caso, são considerados dados exclusivamente técnicos.



Os principais são:

- **Competitivo:** é a comparação de métodos da sua empresa com os utilizados pela concorrência para se manter atualizada.
- **Com cooperação:** exige a colaboração de duas companhias, as benchmark partners, que podem ou não ser do mesmo segmento — a vantagem é obter mais detalhamento de negócio para alcançar notoriedade no setor.
- **Interno:** é a análise de resultados de diferentes unidades do mesmo negócio com o intuito de identificar as melhores práticas e padronizar processos.

- **Funcional:** é estudada uma função específica de outra empresa, qualquer que seja o segmento de atuação — o propósito é aprender as melhores estratégias;
- **Genérico:** é similar ao funcional, mas tem uma ação mais ampla — a ideia é comparar outras companhias de diferentes segmentos com foco na análise de processos passíveis de comparação.

No processo de avaliação do benchmark, você pode utilizar um ou mais tipos. Em qualquer dos casos, o objetivo é obter **insights valiosos**. Portanto, deve ser uma prática contínua. Perceba também que o propósito não é copiar processos, mas sim **ampliar as possibilidades para elaborar práticas mais competitivas e aprimoradas**.

Diante desse cenário, como colocar o benchmark em prática? Há várias formas de fazer isso, que abrangem cenários informais (conversas em eventos, por exemplo) e formais (como as pesquisas elaboradas). Para isso, é preciso ter objetivos claros para comparação.

Por exemplo: se seu desejo é aprimorar o atendimento de help desk, mapeie todas as empresas que são referência na função.



Nesse processo, tente identificar como os colaboradores são capacitados, quais ferramentas e recursos são utilizados e mais. A partir desse processo simples, você consegue acompanhar os resultados da concorrência e obter várias informações relevantes.

Acompanhamento de tendências

O setor de TI está em constante mudança e fica mais fácil identificar boas práticas quando você compara seus processos aos de outras companhias. Você pode, inclusive, **descobrir como os concorrentes fazem para escalar sua produção**. A partir disso, pode adotar as ações que julgar relevantes para seu negócio para, assim, aumentar sua competitividade.

Identificação de gargalos na produção

Os erros cometidos no dia a dia são dificilmente identificados porque a rotina é de altas demandas e processos definidos. Ao usar o benchmark, **você avalia suas próprias ações e descobre o que fez de errado**. A partir disso, pode aprimorar os processos e adaptá-los à companhia.



Proposta de melhoria de processos

Esse é um dos principais objetivos do benchmark. O propósito é implementar planos de ação, melhoramento de estratégias e mudanças para fazer os ajustes necessários para o aprimoramento de processos.

Tenha em mente que o propósito do benchmark é adotar boas práticas. Desse modo, você pode até reestruturar sua empresa para garantir sua sobrevivência no mercado.

Conclusão

As métricas de TI são fundamentais para avaliar os resultados do negócio e obter informações relevantes. Ao serem complementadas com certificações e benchmark, você consegue melhorar sua equipe de TI e atuar de forma estratégica.

É possível melhorar seus processos internos e garantir um fluxo de trabalho mais fluido, com menos vulnerabilidades e gargalos.

A consequência é o aprimoramento contínuo, com uma equipe de alto desempenho e resultados realmente relevantes para o negócio.

E você, quer melhorar os processos da sua empresa e garantir ações inovadoras e de acordo com as principais certificações do mercado? Entre em [contato conosco](#) e veja como podemos ajudar!



Somos consultores apaixonados em melhorar a forma que as empresas entregam serviços.

Seja uma fábrica de software ou uma *startup* de tecnologia disruptiva, mudamos a cultura da empresa ajudando as pessoas a fazerem melhor o trabalho delas.

- Eliminação do retrabalho das equipes;
- Redução dos defeitos e falhas em produção;
- Agilidade nas entregas de software e serviços;
- Visibilidade do esforço, prazo e custo dos trabalhos.