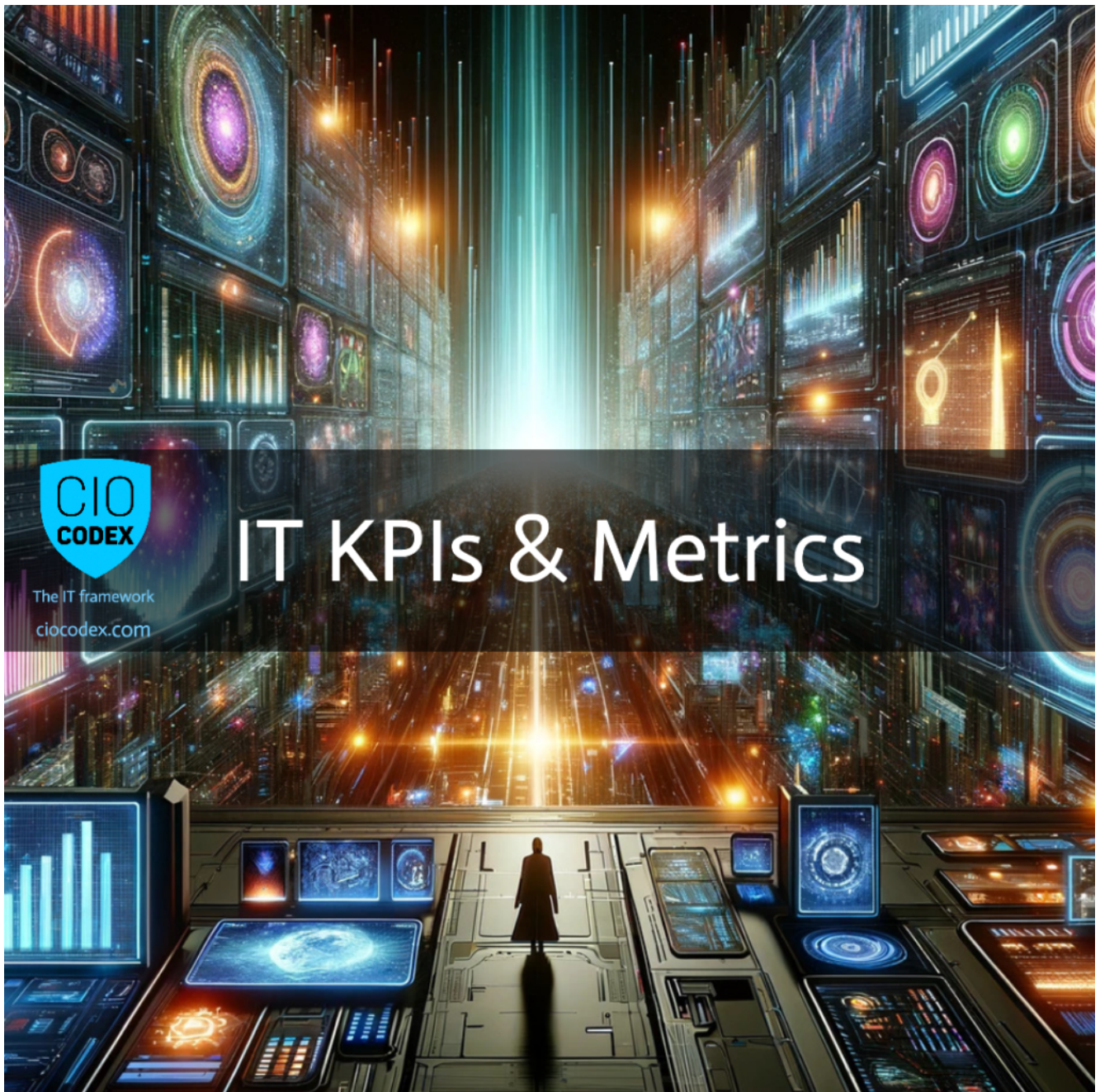




# A importância dos KPIs e Métricas para TI



No contexto atual da transformação digital, é indiscutível que os dados constituem a espinha dorsal de qualquer organização que visa a excelência operacional e a inovação contínua.

Em Tecnologia da Informação, a adoção de uma data-driven não apenas se faz necessária, mas é também um diferencial competitivo estratégico.

## **“O que não se mede não se gerencia”**

Nesse contexto, não dá para deixar de citar o renomado W. Edwards Deming, com sua inesquecível frase: “o que não se mede não se gerencia”.

Essa máxima ressoa com particular relevância no mundo de TI, onde a velocidade e a precisão nas tomadas de decisão podem determinar o sucesso ou o fracasso em um ambiente de negócios cada vez mais volátil e impulsionado pela tecnologia.

## **KPIs, Métricas & Dashboards**

E dentro desse contexto, aqui fica a recomendação desse webinar no Gartner sobre o tema de indicadores, métricas e dashboards:

<https://webinar.gartner.com/465214/agenda/session/1098290>

Indicadores, métricas e dashboards representam ferramentas indispensáveis na construção de uma arquitetura de governança de TI robusta e adaptativa.

Indicadores fornecem uma representação quantitativa do desempenho e são essenciais para avaliar a eficácia das estratégias implementadas.

Métricas, por sua vez, são os valores quantitativos atribuídos aos indicadores, permitindo uma análise mais aprofundada e direcionada.

Dashboards agregam esses elementos em interfaces visuais, fornecendo uma visão consolidada que facilita a interpretação e o acompanhamento dos progressos realizados.

# Qual a sua importância?

A importância de tais ferramentas ultrapassa a mera medição de desempenho operacional e técnico, elas são vitais para alinhar as operações de TI com os objetivos estratégicos do negócio.

Isso ajuda a promover uma transformação que integra as dimensões técnica e operacional.

Uma gestão data-driven permite que líderes de TI reajam a mudanças e desafios com agilidade

E também ajuda a antecipar tendências e alavancar oportunidades com base em insights orientados por dados.

A implementação efetiva de indicadores e métricas exige uma compreensão abrangente dos objetivos de negócio, bem como uma metodologia rigorosa para a seleção de dados relevantes e precisos.

Frameworks e padrões do setor, como COBIT e ITIL, oferecem diretrizes valiosas para a identificação e o estabelecimento de indicadores alinhados com as melhores práticas de governança e gestão de serviços de TI.

## Como avançar nessa disciplina?

A análise de indicadores deve ser realizada de forma contínua, com ajustes e melhorias iterativos que refletem a dinâmica do mercado e as necessidades em evolução da organização.

Dashboards desempenham um papel central na democratização do acesso à informação, permitindo que equipes multifuncionais compreendam o panorama de TI e contribuam proativamente para a melhoria contínua.

A curadoria de dashboards deve ser realizada com especial atenção à relevância, à

clareza e à usabilidade, garantindo que os dados apresentados sejam não apenas informativos, mas também ação orientada.

Na era da agilidade e da inovação contínua, o valor de uma gestão orientada por dados em TI não pode ser subestimado e deve ser encarado como um vetor crítico para a transformação.

Permite impulsionar não só a eficiência e a produtividade, mas também a satisfação do cliente e a sustentabilidade do negócio.

Ao integrar indicadores, métricas e dashboards de forma eficaz na governança de TI, as organizações estão melhor equipadas para navegar na complexidade do cenário digital e emergir como líderes na nova economia da informação.

## **CIO Codex Framework - IT Data, Indicators & Dashboards Management Capability**

A capability de IT Data, Indicators & Dashboards Management, integrada à macro capability IT Governance e enquadrada na camada IT Transformation do CIO Codex Capability Framework, representa um elemento fundamental na governança de TI.

Esta capability permite à organização monitorar, avaliar e aprimorar continuamente o desempenho das operações de TI. Por meio da análise de dados e da apresentação eficiente de indicadores, oferece suporte à tomada de decisões informadas e promove a excelência operacional na área de TI.

Os conceitos essenciais desta capability abrangem os Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs) de TI, que são medidas quantitativas refletindo o desempenho e a eficácia das operações de TI, a Coleta de Dados, que envolve a aquisição sistemática de informações relevantes para análise subsequente, a Análise de Dados, que é o processo de examinar, limpar e transformar dados brutos em informações significativas e úteis, os Dashboards, que são interfaces gráficas para apresentar informações de maneira visual e acessível, e a Melhoria Contínua, representando o

compromisso de aprimorar constantemente as operações de TI com base nos dados e indicadores disponíveis.

Entre as características desta capability, destacam-se a Avaliação Estratégica, que identifica os KPIs de TI mais relevantes para o alcance dos objetivos estratégicos da organização, a Integração de Dados, que agrega dados de múltiplas fontes para prover uma visão holística do desempenho de TI, a Visualização Impactante, que apresenta informações de forma visualmente atraente e compreensível, o Acesso em Tempo Real, possibilitando o acesso instantâneo às métricas de desempenho, e o Alinhamento Estratégico, assegurando que os KPIs selecionados estejam alinhados com os objetivos e metas de negócios da organização.

O propósito da IT Data, Indicators & Dashboards Management é coletar, analisar e apresentar dados e indicadores chave de desempenho de TI de maneira eficaz e acessível.

Esta capability envolve a criação de dashboards que permitem o monitoramento contínuo do desempenho e o suporte à tomada de decisões baseadas em dados, desempenhando um papel fundamental na busca pela melhoria contínua e fornecendo uma visão clara da eficácia das operações de TI.

Os objetivos desta capability, dentro do CIO Codex Capability Framework, incluem a Coleta de Dados, a Análise de Desempenho, a Apresentação Visual, e a Tomada de Decisões informadas sobre as operações de TI.

O impacto desta capability na tecnologia é extenso, afetando a Infraestrutura, a Arquitetura, os Sistemas, o Modelo Operacional e a Cybersecurity.

A coleta e análise de dados abrangem todos os aspectos da infraestrutura de TI, influenciam decisões arquitetônicas, revelam áreas para otimização de sistemas, impactam o modelo operacional da equipe de TI e são cruciais para identificar ameaças de segurança em tempo real.

Em suma, a IT Data, Indicators & Dashboards Management é uma capability essencial para qualquer organização que deseja manter a eficácia e eficiência de suas operações de TI.

Ela não só possibilita uma visão abrangente e atualizada do desempenho de TI, mas também fornece as informações necessárias para a tomada de decisões estratégicas, impulsionando a inovação, a melhoria contínua e a competitividade no mercado dinâmico de tecnologia da informação.

## **CIO Codex Framework - IT Continuous Improvement & Performance Management Capability**

A capability de IT Continuous Improvement & Performance Management, integrante da macro capability IT Governance e parte da camada IT Transformation no CIO Codex Capability Framework, desempenha um papel crucial na garantia de que a TI não apenas atenda às necessidades organizacionais, mas também continue evoluindo e aprimorando seus processos e serviços.

Esta capability adota uma abordagem de melhoria contínua orientada por dados e feedback, impulsionando eficiência, eficácia e qualidade nas operações de TI, contribuindo para o sucesso global da organização.

Inspirada na máxima de William Deming sobre a importância da medição e gerenciamento para o sucesso, essa capability enfatiza a coleta e análise de dados, assim como a efetiva tomada de decisões e execução de ações com base nesses dados.

Os conceitos fundamentais desta capability incluem a Melhoria Contínua, que visa aperfeiçoar processos, serviços e produtos de maneira constante, a Gestão de Desempenho, focada no monitoramento e análise do desempenho de TI em relação aos objetivos estratégicos, a Eficiência e Eficácia, que são essenciais para a melhoria contínua, o Benchmarking, que compara o desempenho da organização com os líderes do setor, e o Feedback Contínuo, que coleta e analisa regularmente opiniões de usuários e stakeholders para orientar melhorias.

As características desta capability envolvem a Identificação de Oportunidades de Melhoria, a Implementação de Mudanças, o Monitoramento Proativo, o Aprendizado Organizacional, e o Alinhamento Estratégico com os objetivos da organização.

O propósito principal da IT Continuous Improvement & Performance Management é promover a melhoria contínua dos processos e serviços de TI, aumentando a eficiência, eficácia e qualidade dos serviços, o que contribui significativamente para a eficiência operacional, inovação e vantagem competitiva da organização.

Os objetivos centrais desta capability, dentro do CIO Codex Capability Framework, incluem a Identificação de Oportunidades de Melhoria, a Implementação de Melhorias, o Monitoramento de Desempenho, e a Garantia de Qualidade dos serviços de TI.

O impacto desta capability na tecnologia é extenso, afetando a Infraestrutura, a Arquitetura, os Sistemas, o Modelo Operacional e a Cybersecurity.

A identificação de oportunidades de melhoria pode levar a mudanças na infraestrutura de TI, exigindo atualizações ou otimizações.

As melhorias nos processos e serviços de TI podem impactar a arquitetura, requerendo adaptações.

A implementação de melhorias pode envolver atualizações ou modificações nos sistemas para aprimorar o desempenho e a eficiência.

A busca por melhoria contínua pode influenciar o modelo operacional da equipe de TI, promovendo práticas mais eficazes e alinhadas com as metas estratégicas.

A melhoria contínua também inclui aprimoramentos na segurança cibernética, com foco na identificação de vulnerabilidades e na implementação de medidas de mitigação.

Em resumo, a IT Continuous Improvement & Performance Management é uma capability essencial para qualquer organização que busca não apenas atender às demandas atuais, mas também se preparar para desafios futuros através de uma abordagem sistemática e orientada por dados para a melhoria contínua.

Esta capability não apenas fortalece a eficiência operacional e a qualidade dos serviços de TI, mas também alinha as operações de TI com as estratégias e objetivos organizacionais, garantindo uma contribuição efetiva para o sucesso empresarial no dinâmico mercado de tecnologia da informação.





## Arthur De Santis

Arthur De Santis é um executivo com mais de 20 anos de atuação na indústria de serviços financeiros, com destaque para bancos, processadoras de cartões, adquirentes e seguradoras, formando e liderando equipes e iniciativas ao longo de toda a cadeia de valor de Tecnologia da Informação.



### The IT framework

O conteúdo apresentado neste website, incluindo o framework, é protegido por direitos autorais e é de propriedade exclusiva do CIO Codex. Isso inclui, mas não se limita a, textos, gráficos, marcas, logotipos, imagens, vídeos e demais materiais disponíveis no site. Qualquer reprodução, distribuição, ou utilização não autorizada desse conteúdo é estritamente proibida e sujeita às penalidades previstas na legislação aplicável