



+ Tecnologia +Qualidade +Inovação

THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Metrificando o que realmente importa

Cristiano Oliveira - Luis Teodoro

Cristiano Oliveira



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

- Gerente de Tecnologia na TQI
- Apaixonado por pessoas.
- Casado a 11 anos com a Tamiris
- Pai do Benjamin, Maria e Bella
- Adoro viajar com a família



Luís Teodoro Jr.



- Agile Master na TQI
- Casado a 4 meses
- Viajar (Mochileiro)
- Pets

Motivação...



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

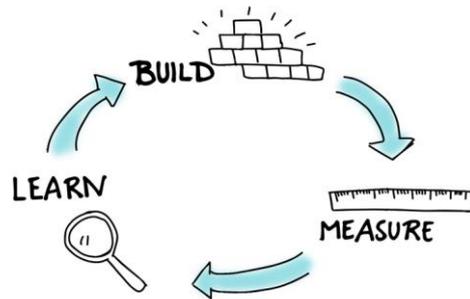
É importante termos respostas
não subjetivas a questões
muitas vezes subjetivas...

Fácil responder?



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

- Quanto dinheiro TI ganhou para o negócio ou permitiu economizar?
- Qual é o nosso próximo objetivo a ser atingido?
- Conseguimos ampliar o significado do nosso produto/serviço?
- Como evoluímos? Onde erramos?



Métricas de vaidade

- “O throughput do time A é de 1 e do time B é de 0.7!” O que isso significa?
- “Minha página tem 400000 milhões de acesso por segundo”. O que se ganha com isso?
- Operação normalmente se mede por eficiência, mas inovação/estratégia, por eficácia/resultado.



**Problema
ou
solução?**

Métricas além de números



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

- Qual melhoria a métrica vai indicar?
- Pense como cliente: métricas de valor para o negócio devem ter valor para o cliente.
 - O tempo gasto para passar molho na pizza importa? Ou o importante é o tempo que ela chega e o sabor?
- Lead time do cliente (upstream + downstream).



Falhando com as métricas



- Ambiente está seguro o suficiente para as pessoas não burlarem as metas?
- Métricas não são para punição, mas para identificar pontos de melhoria.
- Punir alguém e não buscar a causa raiz não serve para nada. Só geramos insegurança.
- Métricas não devem gerar medo, mas devem ser construtivas.

Métricas Tóxicas



- Medir o indivíduo
 - Não permite o ambiente seguro
 - Trabalho fica voltado para mostrar a eficiência individual
 - Esquecemos o propósito/objetivo
 - Exposição da pessoa

Métricas Tóxicas



- Comparar times
 - NPS
 - User Story
 - Especialidade
 - Objetivos

Porque ou como comparar?



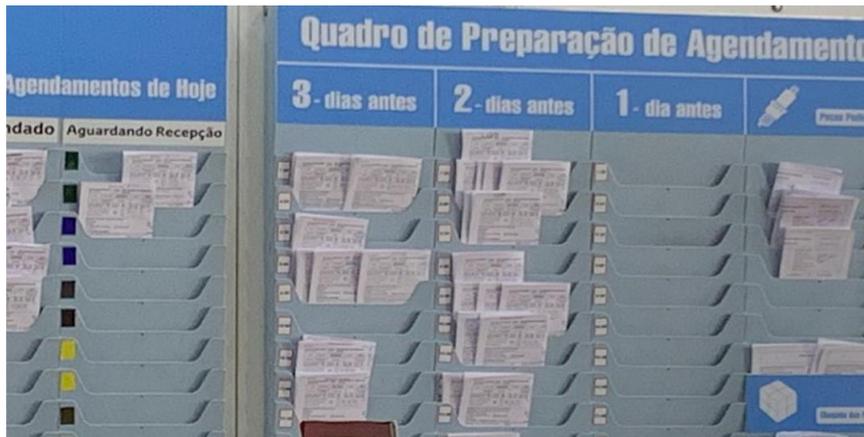
Métricas Tóxicas

- Quanto mais medir, melhor?



Métricas Tóxicas

- E o porquê das coisas?





THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

O que medir?





THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

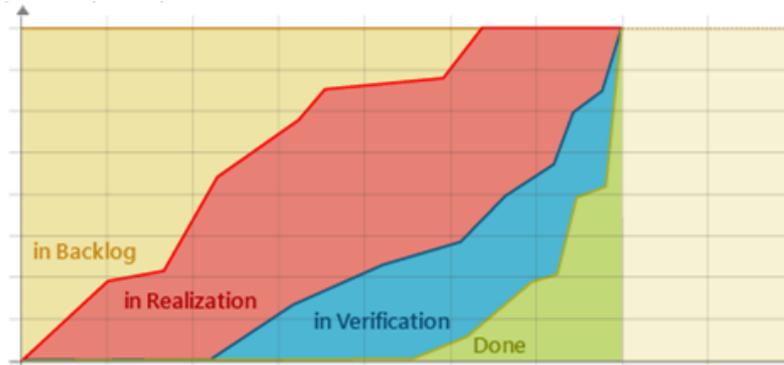
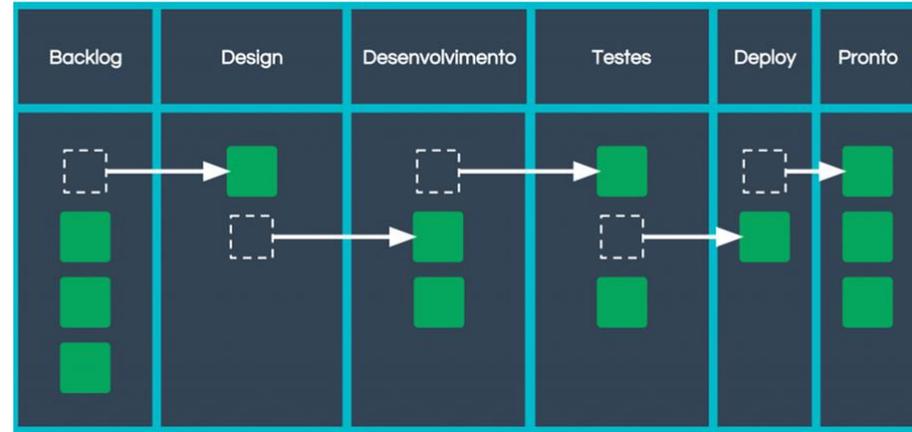


Organizacional Fluxo de trabalho



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

- Previsibilidade
- Lead time
- Throughput
- CFD



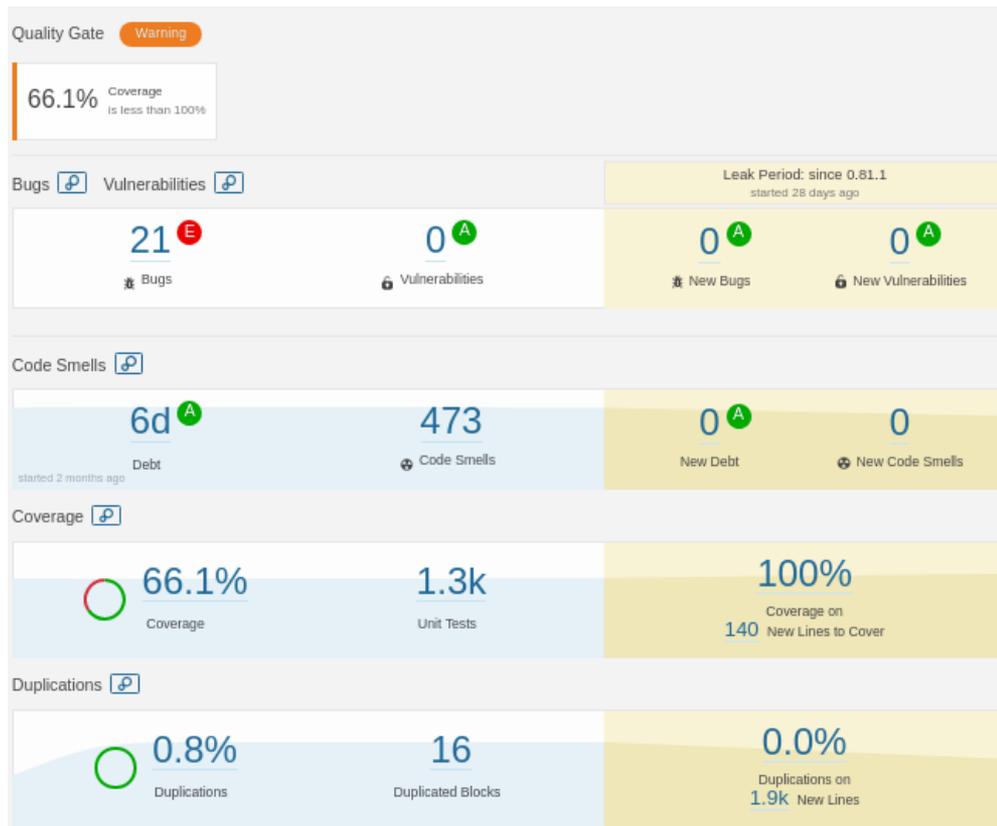
Técnico

Qualidade de código

- Cobertura
- Novos bugs
- Códigos duplicados



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Negócio

Net Promoter Score (NPS)



Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria nosso produto para um amigo?

Net Promoter Score = % **CLIENTES PROMOTORES** – % **CLIENTES DETRATORES**

Notas de 00 a 06 – Clientes Detratores

Notas de 07 e 08 – Clientes Neutros

Notas de 09 a 10 – Clientes Promotores

Zona de classificação

- Zona de **Excelência** – NPS entre 76 e 100
- Zona de **Qualidade** – NPS entre 51 e 75
- Zona de **Aperfeiçoamento** – NPS entre 1 e 50
- Zona **Crítica** – NPS entre -100 e 0

Negócio

Ganhos e aprendizados



- Como medir o sucesso de uma entrega?
- Vamos ganhar mais X% de clientes? Aumentar as vendas em quanto? Economizar quanto?
- Permitiremos reduzir o custo do nosso produto?
- Como os clientes estão usando nosso produto após a entrega?



Negócio

Objectives and Key Results (OKRs)



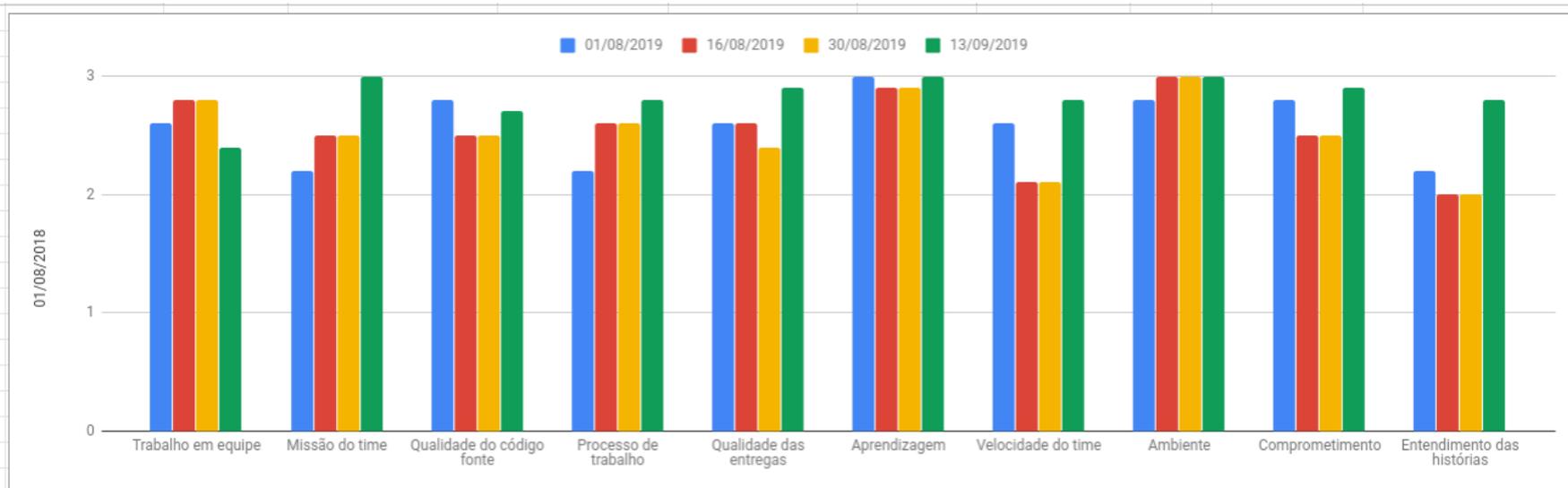
THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

- Simplicidade
 - Facilidade no entendimento e ciclos curtos
- Transparência
 - Objetivos públicos e alinhados com a empresa
- Cadências aninhadas
 - Estratégia e tática
- Definição bidirecional de metas
 - Os times sabem como contribuir com a estratégia
- Metas ambiciosas
 - Metas 100% atingidas, são metas fáceis
- Desacoplar recompensas
 - Permite metas ambiciosas

Cultural Health Check



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



	Trabalho em equipe	Missão do time	Qualidade do código fonte	Processo de trabalho	Qualidade das entregas	Aprendizagem	Velocidade do time	Ambiente	Comprometimento	Entendimento das histórias
01/08/2019	2,6	2,2	2,8	2,2	2,6	3	2,6	2,8	2,8	2,2
16/08/2019	2,8	2,5	2,5	2,6	2,6	2,9	2,1	3	2,5	2
30/08/2019	2,8	2,5	2,5	2,6	2,4	2,9	2,1	3	2,5	2
13/09/2019	2,4	3	2,7	2,8	2,9	3	2,8	3	2,9	2,8

Cultural Happiness Radar



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

	Relação ao time (comunicação, entrosamento, etc)	Relação à empresa (direcionamento, transparência, estrutura)	Relação à gestão (feedback, 1:1, etc)	Relação aos processos (dentro do time, entre áreas, etc)	Relação aos produtos (regra de negócios, alinhamento, etc)
	5	2	1	5	4
	2	4	5	3	4
	1	2	2	0	0



Eficácia (Negócio)

Aquisição, Ativação, Churn,
Faturamento, Fitness for
Purpose (F4P), Net Promoter
Score (NPS), Payback,
Sentimento Social, Vendas

Atmosfera (Cultural)

Turnover, Tempo de Casa,
Rotatividade, Ações para o
Nirvana, Happiness Radar,
Squad Health Check

Qualidade (Técnico)

Bugs, Carga de Acesso,
Cobertura de Testes, Consumo
de Máquina, Invasões, Número
de usuários simultâneos,
Qualidade do Código

Eficiência (Organizacional)

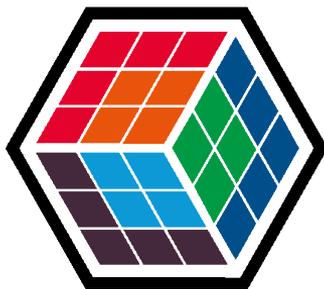
Lead Time, Tempos de Ciclo,
Tempo de Espera, Tempo de
Execução, Trabalho em
Andamento, Vazão

“Se focar apenas em **números**,
as métricas vão te entregar
apenas **números.**”

Roberto Brasileiro, Método Ágil



+ Tecnologia + Qualidade + Inovação



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Obrigado



Cristiano Oliveira

oliveira.cristiano@gmail.com



Luis Teodoro

luisteodoro.jr@gmail.com