IDENTIFICAR, COLETAR E APLICAR UMA MISTURA CORRETA DE MÉTRICAS É MANEIRA DE ADICIONAR GRANDE VALOR AO PROJETO

Identificar, coletar, e aplicar uma mistura correta de métricas é uma maneira para adicionar um grande valor ao projeto. O valor pode ser quantificado em várias áreas, incluindo:

-

Melhor desempenho do projeto para satisfazer os objetivos e os processos de entrega dos mesmos.

-

Melhores estimativas para os projetos futuros.

-

Validação dos objetivos em termos de duração, custo, esforço e qualidade do projeto.

-

Identificação e comunicação das melhores práticas.

-

Melhoria da satisfação do cliente.

As métricas fornecem informações mais fatuais e quantitativas, que servem de base para mostrar a situação atual e o que pode ser melhorado. Sem nenhuma métrica básica de

informação, todas as discussões sobre o desempenho e as melhorias são baseadas em evidências anedóticas, perceptuais e adivinhações. Se você deseja que o sucesso ou o fracasso do seu projeto seja baseado em informações reais, então você deverá determinar com antecedência os critérios de sucesso e como medi-los. Faça então a coleta destas métricas mesmo que estas sejam imperfeitas ou imprecisas. Porém estas métricas fornecerão melhores informações do que percepções, e adivinhações.

Utilize as métricas coletadas

Você não quer coletar métricas apenas por coletar. Isto não faz sentido na perspectiva do gerenciamento de projetos e apenas consumirá o tempo que poderá ser utilizado em outras áreas mais importante do projeto. Se a sua organização requerer métricas especificas, então as colete. Colete também outras métricas que são necessárias para o seu projeto em particular. Entretanto, se você não tiver nenhum propósito com as métricas coletadas, ou se o projeto for muito curto e não houver tempo suficiente para utilizá-las, então a coleta de métricas não terá valor para o seu projeto.

Durante o processo para estabelecer as métricas do projeto, tenha cuidado com as consequências não intencionais

Uma coisa boa sobre as métricas é que elas direcionam comportamentos. Por isso, é muito importante que as métricas conduzam os comportamentos corretos e não direcionem a comportamentos não intencionais.

Por exemplo, uma equipe foi medida sobre o tempo utilizado para resolver os problemas que foram descobertos e documentados na fase de testes. Os membros da equipe sabem que é necessário fechar rapidamente os documentos (tickets) ou seriam vistos como malsucedidos. Então os membros da equipe poderão decidir resolver na adivinhação os casos onde eles não podem determinar a causa rapidamente e fechar o documento. Se a adivinhação não resolver o problema, um novo documento (ticket) terá que ser aberto e passado novamente para ser resolvido. Isso resultou em retrabalho, repetição da criação e de fechamento de documentos (tickets) sobre o mesmo problema e um consumo de tempo muito maior que normalmente é requerido.

Neste caso, um dos problemas foi a métrica utilizada. Esta equipe parecia ser uma boa equipe no papel porque eles fecharam os problemas documentados rapidamente. Mas na verdade, o desempenho deles foi muito baixo, gerando trabalho extra e diminuindo a satisfação do cliente. Talvez, uma melhor métrica seria considerar o problema documentado (ticket) fechado ou descartado somente após o cliente ter concordado e aprovado esta resolução.

Quando você estabelecer a métrica, inclua como essa métrica será reportada, pense como a métrica poderá direcionar a consequências não intencionais. Tenha certeza, de que você configurou o processo de uma maneira que direciona claramente aos comportamentos desejados.