

Torre de controle: as 6 métricas e o que jogar fora

Torre de controle não é dashboard. É disciplina de decisão. O painel é o pretexto para o ritual semanal: mesmo dia, dono na sala. As 6 categorias de métrica que sustentam a torre, com exemplo de uso de cada uma.

1	Aging de pendência Não quantos itens, mas há quanto tempo estão parados. Exemplo: chamados com mais de 7 dias por fila, não volume total do mês.
2	SLA Promessa feita versus promessa cumprida. Exemplo: percentual de atendimentos dentro do prazo combinado com a ponta, por área.
3	Desvio vs plano Onde o realizado descolou do combinado. Exemplo: orçado versus realizado por frente, com limiar definido que dispara conversa.
4	Qualidade de dado Quanto do que você enxerga é confiável. Exemplo: percentual de registros com campo crítico vazio ou inconsistente.
5	Recorrência de problema O que volta é processo quebrado, não azar. Exemplo: top 5 motivos de reabertura de chamado no trimestre.
6	Accountability Toda métrica com nome de dono ao lado. Exemplo: coluna de responsável visível no painel, com nome próprio, sem cargo genérico.

O QUE JOGAR FORA, SEM DÓ

Métrica de vaidade: cresce sempre, não decide nada.

Snapshot sem tendência: foto sem filme não conta história.

Número sem dono: se ninguém responde por ele, ele não existe.

O padrão: quem mede tudo não gerencia nada. Cada métrica que entra rouba atenção de outra.

Reinaldo Donadio · reinaldodonadio.com.br · área Ferramentas: download direto, sem cadastro