

Tempo é a matéria-prima das empresas de serviços

Mensure o tempo que a sua
investe em cada cliente

Por Equipe Runrun.it - São Paulo, junho de 2018

Runrun.it

Para não perder mais dinheiro, está na hora dos gestores passarem a gerenciar o tempo das pessoas e as horas trabalhadas em projetos e serviços.

A folha de pagamento representa um grande impacto no orçamento das empresas de serviços e os gestores sabem que **os gastos com salários, benefícios, impostos e encargos são responsáveis por 60% ou mais dos seus custos**. Por isso, é fundamental para as organizações gerenciarem o tempo de trabalho das pessoas. Não é mais uma opção, ou um item importante para a sua gestão, mas o controle das horas é peça-chave para saber as informações de desempenho da sua equipe e parar de perder dinheiro.

Segundo [pesquisa da McKinsey](#), com cerca de 1.500 executivos no mundo, **apenas 9% estavam “muito satisfeitos” com a alocação do tempo em sua empresa**. Além disso, só 52% afirmaram que a forma como gastam seu tempo condiz com as prioridades estratégicas das organizações.

Outro estudo mostra o real panorama da relação entre produtividade e horas trabalhadas. A pesquisa da America Online e da Salary.com, divulgada [neste artigo do New York Times](#), revela que os profissionais só trabalham três dos cinco dias da semana, desperdiçando os outros dois.

Estes dados corroboram a necessidade de priorizar a gestão do tempo na sua empresa para torná-la mais eficaz. Mas como fazer isso? Primeiro, é preciso entender o cenário da sua organização, já que tarefas, processos e clientes fazem parte da rotina exigente das prestadoras de serviços. Todos estes passos demandam tempo e dedicação dos funcionários para executar as atividades e desempenhar o melhor atendimento. Então, a **produtividade das empresas depende, principalmente, das horas gastas pelas pessoas para a entrega de suas tarefas**.

Assim sendo, os gestores precisam ter o gerenciamento do tempo da equipe e o **controle das horas trabalhadas** em suas mãos. Com estas métricas, é possível enxergar os obstáculos que atrapalham a execução dos funcionários e os pontos da sua operação que podem ser melhorados para fazer os colaboradores serem mais produtivos. Portanto, eles poderão entregar um maior número de tarefas e, ao mesmo tempo, manter o alto nível na qualidade do serviço e no relacionamento com os clientes.

Como consequência, o resultado será um aumento na satisfação dos clientes com provável recorrência na contratação da sua empresa, além da possibilidade de atrair e adicionar novos clientes para a sua base. Mas as perguntas que ficam são: como conseguir estas métricas? **Como mensurar e alocar o tempo** da sua equipe e torná-la mais eficiente? Para isso, é necessário reunir indicadores de produtividade, relatórios gerenciais e projeção da entrega de projetos e serviços. **Na próxima página, confira passos essenciais para calcular e otimizar o tempo das pessoas e entenda como evoluir a sua gestão a outro nível.**

Organizar o fluxo de trabalho

Ter um **fluxo de trabalho** estruturado é essencial para começar a gerenciar as horas. Se os processos não estão bem registrados e não são documentados de forma automática, os colaboradores podem se perder na execução. Enquanto, os gestores vão perder tempo cobrando as tarefas ao invés de analisar métricas e tomar decisões fundamentadas. Para a empresa, o que resta é um desperdício de tempo com tarefas equivocadas, processos improdutivos e erros repetidos. Para evitar este cenário e falta de produtividade, **é preciso automatizar o seu fluxo a partir das demandas e dos projetos na sua empresa.**

Assim, é possível fracionar o trabalho em etapas menores para criar o fluxo ideal, com prazos definidos, informações claras, e, se necessário, com uma sequência de responsáveis. Com todas estas etapas, estipula-se uma estrutura simples e fácil para melhorar a gestão do tempo das pessoas.

Acompanhamento da agenda

Tão importante quanto ter um fluxo de trabalho, é monitorar o andamento das atividades da sua equipe. **As métricas facilitam o acompanhamento e a mensuração dos projetos**, possíveis atrasos, distrações ou quedas de produtividade, e a análise de desempenho das pessoas. Então, com esses dados, você calcula como está sendo investido o tempo pelos colaboradores, e pode tomar decisões fundamentadas como ajustes no planejamento da agenda e possível troca de responsáveis de determinadas tarefas.

Como forma de aumentar o engajamento e a produtividade da equipe, estas métricas de controle podem ser disponibilizadas ao alcance de todos. Este é o conceito de **gestão à vista**. São gráficos, dados ou relatórios em painéis que podem ser rapidamente visualizados por todos, com informações importantes sobre o atual desempenho da empresa.

Cronograma atualizado

Um dos principais recursos para o gerenciamento do tempo, o cronograma indica quando cada tarefa deve ser iniciada e concluída para que as etapas sejam entregues dentro do prazo. Isso impede que as tarefas se tornem urgentes e evita que ocorram atrasos nos seus projetos. Além de permitir que novas demandas sejam inseridas no planejamento das pessoas, a partir de um cronograma flexível e atualizado de forma constante.

Prioridades bem definidas

Dentro do fluxo de trabalho e cronograma estabelecidos, ter suas prioridades claras é fundamental. E a priorização está diretamente relacionada com saber separar as tarefas mais importantes da agenda e colocar no topo da lista das pessoas responsáveis. **Trata-se das atividades que farão a diferença para a sua empresa prosperar.** Por outro lado, a falta de definição das prioridades acarreta em perda de tempo e dinheiro, além de esforços destinados a tarefas de menor relevância. Com isso, os prazos acabam ultrapassados e as oportunidades são perdidas.

Technology, de Atlanta (Estados Unidos), revela que **a interrupção constante é uma das principais causas da improdutividade de equipes** de desenvolvimento de sistemas, por exemplo. Segundo a pesquisa, mais de 57% das tarefas costumam ser atrapalhadas pelas diversas reuniões, pedidos de ajuda, e-mails e redes sociais.

Controle das demandas

O fluxo de trabalho automatizado facilita o mapeamento das atividades e, com isso, os gestores podem delegar as tarefas de forma mais assertiva. Com a visão das horas disponíveis de cada pessoa, o volume de trabalho e quanto tempo cada etapa vai durar, você distribui as demandas conforme as suas prioridades.

E, para definir os responsáveis no andamento do projeto, certamente uma ferramenta como a matriz RACI pode ser útil. **Com isso, ficam claras as tarefas de cada colaborador para a conclusão de um trabalho, assim como suas funções durante o processo.**

Como todos os envolvidos visualizam o andamento das tarefas, a ferramenta facilita a comunicação entre os gestores e as pessoas responsáveis, garante que o projeto seja melhor executado e aumenta a eficiência. **Veja abaixo um exemplo da matriz de RACI de atribuições de tarefas ao lado.**

Area of focus	STRATEGIC LEADERSHIP ROLES			CONTENT EXECUTION ROLES			SMEs
	Customer experience director	Digital director	Global content director	Regional content owners	Channel content owners	Line of business content owners	Line of business SMEs
Content strategy	C	A	R	R	R	R	I
Content quality	C	A	R	R	R	R	I
Global content standards & consistency	C	C	A	R	R	R	I
Regional impact	I	C	C	A	R	R	I
Channel impact	I	C	C	R	A	R	I
Line of business impact	I	C	C	R	R	A	C
Global impact	I	C	C	R	R	A	C

O "RACI" corresponde à sigla *Responsible, Accountable, Consulted e Informed* - em português, pode-se traduzir para Responsável, Aprovador, Consultado e Informado.

Em suma, trata-se de uma matriz de distribuição de responsabilidades.

Fonte: contentstrategyinc.com


Gestão de custos

O preço final do serviço prestado ou do projeto desenvolvido depende do quanto é investido, desde os custos operacionais até em termos de esforço das pessoas envolvidas. Por isso, o gerenciamento do tempo está diretamente relacionado à sua gestão de custos. **Saber qual o custo de uma equipe em determinado projeto é mais um motivo para você fazer a gestão do tempo de maneira adequada.**

Para calcular o custo por hora de um colaborador, basta somar o valor mensal que a empresa gasta com este funcionário (junte tudo: salário, benefícios e impostos) e dividir essa quantia por 168 (21 dias x 8h, ou o número de horas trabalhadas em um mês). Com a quantidade de horas mensurada e registrada, os gestores conseguem calcular a rentabilidade da equipe, o que ajuda a melhorar a precificação dos seus serviços e produtos.

Dados para renegociar contratos

Como falamos anteriormente, sem uma boa gestão de custos, sua empresa pode cobrar um valor equivocado. Se incorretos, os preços dos serviços/produtos podem prejudicar a margem de lucro do seu negócio. Apurar os custos e as despesas do seu trabalho é necessário para precificar corretamente, [melhorar a rentabilidade do cliente](#) e manter o equilíbrio financeiro da sua empresa.

No entanto, nem sempre os projetos e serviços ocorrem da maneira planejada inicialmente. E, **no caso de aumento na demanda do cliente, com solicitações extras e ampliação do prazo de entrega, é possível requerer um reajuste no contrato.** Mas, para isso, é preciso ter todos os dados sobre o trabalho adicional desempenhado pela sua equipe documentados e formalizados. Com o controle do tempo por meio de um timesheet automático, você possui o registro das horas e pode comprovar as informações com relatórios para os clientes. 

E para ter uma gestão de custos mais efetiva, vale ficar atento a estas quatro etapas:

- 1** **Planejar o gerenciamento dos custos:** estabelecer as políticas e os procedimentos para planejar, gerenciar, executar e controlar os custos do projeto;
- 2** **Estimar os custos:** prever os recursos necessários para executar as atividades do projeto, incluindo o tempo das pessoas;
- 3** **Determinar o orçamento:** agregar os custos estimados de todas as atividades para estabelecer o seu orçamento-base;
- 4** **Controlar os custos:** monitorar o andamento do projeto para gerenciar alterações na estrutura-base e atualizar o orçamento.

Sobre o Runrun.it

Com o gerenciamento das pessoas e o controle do tempo, sua empresa só tem a ganhar. Para agilizar este processo, um software inteligente de gestão do trabalho, como o [Runrun.it](https://runrun.it), vai proporcionar todas as ferramentas e informações necessárias para colocar a sua gestão nos trilhos e conseguir melhorar os seus resultados. Braço direito dos gestores, a ferramenta te auxilia desde a organização do fluxo de trabalho até a gestão de custos.

Com poucos cliques, você automatiza o seu workflow, formaliza as demandas entre a equipe, torna a comunicação mais transparente e facilita a organização das informações em todas as tarefas. O que permite o gerenciamento dos projetos de forma desburocratizada, evitando a **microgestão** e otimizando o tempo.

No [Runrun.it](https://runrun.it), também, a equipe dá um simples “play” na tarefa e o tempo é registrado pelo sistema de forma automática. Então, a ferramenta calcula a velocidade das entregas, estima a disponibilidade dos profissionais para receber novas demandas, e gera **relatórios gerenciais** do tempo alocado por projetos, clientes e tarefas.

E, para mensurar todas as métricas que você desejar de maneira fácil, em tempo real e em única tela, você conta o **Dashboard**. Com ele, é possível visualizar todos os seus **KPIs**, o que está acontecendo na empresa e no que as pessoas estão trabalhando.



Conheça todas essas funcionalidades.
Faça um teste grátis agora:
<https://runrun.it>

Bibliografia recomendada

- ▶ Dicas para realizar o cronograma de projetos
- ▶ Como obter indicadores de produtividade
- ▶ Priorização para se dedicar ao que importa
- ▶ Dicas para realizar o cronograma de projetos
- ▶ Do planejamento à entrega de projeto
- ▶ Por que adotar um timesheet automático?
- ▶ Sem gestão de custos, não há gestão de projetos

Runruun.it