



KPIs Usuais



A gestão eficiente de Information Technology (TI) é vital para o sucesso de qualquer organização moderna, uma vez que a tecnologia é um facilitador essencial para a operação e inovação empresarial.

Para avaliar a eficácia da gestão de TI, é crucial monitorar uma série de Key Performance Indicators (KPIs).

Esses KPIs fornecem insights valiosos sobre a eficiência operacional, a qualidade dos serviços, a satisfação dos usuários e o retorno sobre os investimentos realizados em TI.

Tempo de Inatividade do Sistema

- O Tempo de Inatividade do Sistema mede a quantidade de tempo em que os sistemas de TI não estão operacionais ou disponíveis para os usuários finais.
- Este KPI é fundamental para avaliar a confiabilidade e a disponibilidade da infraestrutura de TI.
- Para calcular este KPI, soma-se o tempo total de indisponibilidade dos sistemas em um período específico e divide-se pelo tempo total disponível.
- Monitorar o Tempo de Inatividade do Sistema permite identificar falhas frequentes e áreas de vulnerabilidade na infraestrutura de TI.
- Reduzir o tempo de inatividade é crucial para garantir a continuidade dos negócios, evitar perdas financeiras e manter a satisfação dos usuários.
- Investir em redundância, manutenção preventiva e atualização de sistemas são algumas das estratégias para minimizar este KPI.

Tempo de Resposta de Suporte de TI

- O Tempo de Resposta de Suporte de TI mede o tempo que leva para a equipe de TI responder e resolver questões ou problemas reportados pelos usuários.
- Este KPI é essencial para avaliar a eficiência e a eficácia dos serviços de suporte técnico.
- Para calcular este KPI, registra-se o tempo desde a abertura do chamado até a sua resolução e calcula-se a média de todos os atendimentos em um período específico.
- Monitorar o Tempo de Resposta de Suporte de TI permite identificar

gargalos no processo de suporte e áreas que necessitam de melhoria.

- Reduzir o tempo de resposta pode aumentar a satisfação dos usuários e a produtividade, garantindo que os problemas técnicos sejam resolvidos rapidamente e com eficiência.
- A implementação de um sistema de tickets eficiente, treinamento contínuo da equipe de suporte e a utilização de ferramentas de automação são estratégias eficazes para melhorar este KPI.

Taxa de Conclusão de Projetos de TI

- A Taxa de Conclusão de Projetos de TI mede a porcentagem de projetos de TI que são concluídos dentro do prazo e do orçamento estabelecidos.
- Este KPI é crucial para avaliar a eficácia da gestão de projetos de TI e a capacidade da equipe de entregar projetos conforme planejado.
- Para calcular este KPI, divide-se o número de projetos concluídos no prazo e dentro do orçamento pelo número total de projetos planejados em um período específico.
- Monitorar a Taxa de Conclusão de Projetos de TI permite identificar desafios comuns em projetos, como escopo mal definido, falta de recursos ou gerenciamento inadequado.
- Melhorar este KPI pode resultar em uma maior confiança nas entregas de TI, melhor utilização dos recursos e alinhamento com os objetivos estratégicos da organização.
- Adotar metodologias ágeis, realizar planejamento detalhado e promover a comunicação eficaz entre as partes interessadas são práticas recomendadas para aumentar a taxa de conclusão dos projetos.

Retorno sobre o Investimento (ROI) de TI

- O Retorno sobre o Investimento (ROI) de TI avalia a eficácia dos investimentos em TI em gerar valor para o negócio.
- Este KPI é essencial para demonstrar o impacto financeiro positivo das

iniciativas de TI e justificar novos investimentos na área.

- Para calcular este KPI, divide-se o ganho ou benefício obtido com um investimento de TI pelo custo total do investimento, expressando-se o resultado em forma de percentual.
- Monitorar o ROI de TI permite avaliar a viabilidade e o sucesso das iniciativas de TI, ajudando a priorizar investimentos futuros com base em seu potencial de retorno.
- Aumentar o ROI de TI pode ser alcançado através da seleção criteriosa de projetos, implementação de soluções eficientes e monitoramento contínuo dos benefícios alcançados.
- Alinhar os investimentos de TI com os objetivos estratégicos da organização é fundamental para maximizar o ROI.

Índice de Satisfação do Usuário

- O Índice de Satisfação do Usuário mede o grau de satisfação dos usuários finais com os serviços e suporte de TI.
- Este KPI é crucial para avaliar a percepção dos usuários sobre a qualidade e a eficácia dos serviços de TI prestados.
- Para calcular este KPI, utiliza-se geralmente pesquisas de satisfação, que avaliam aspectos como tempo de resposta, qualidade do atendimento, solução de problemas e facilidade de uso dos sistemas.
- Monitorar o Índice de Satisfação do Usuário permite identificar áreas de insatisfação e implementar ações corretivas para melhorar a experiência dos usuários.
- Aumentar a satisfação dos usuários pode resultar em maior produtividade, menor número de chamados repetidos e uma relação mais positiva entre a TI e os demais departamentos.
- Investir em treinamento da equipe de suporte, melhoria contínua dos processos de atendimento e comunicação transparente são estratégias eficazes para melhorar este KPI.



CIO Codex

Com o advento da era digital, a Tecnologia da Informação assumiu um papel de destaque dentro das estratégias corporativas das empresas dos mais diversos portes e setores de atuação. O CIO Codex Framework foi concebido com o propósito de oferecer uma visão integrada dos conceitos de uma área de tecnologia pronta para a era digital.



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