



# KPIs Usuais



A capability de IT Productivity Management desempenha um papel estratégico na governança de TI, concentrando-se na otimização da produtividade da equipe de TI e dos recursos tecnológicos.

Para avaliar eficazmente o desempenho dessa capability, é crucial monitorar KPIs específicos que reflitam a eficiência operacional e a maximização do valor entregue pela TI à organização.

Abaixo, uma lista dos principais KPIs usuais usados no mercado, considerando o contexto do CIO Codex Capability Framework:

- **Eficiência Operacional:** Avalia a capacidade de executar processos e tarefas de TI de forma mais rápida e com menos recursos, mantendo ou melhorando a qualidade.
- **Taxa de Utilização de Recursos:** Mede a utilização eficaz dos recursos de TI, como servidores, armazenamento e largura de banda.
- **Tempo Médio de Resolução (MTTR):** Calcula o tempo médio necessário para resolver incidentes de TI, refletindo a eficiência na resolução de problemas.
- **Taxa de Automação de Processos:** Monitora a quantidade de processos automatizados em relação ao total de processos de TI, indicando a redução de tarefas manuais.
- **Taxa de Eficiência de Custos:** Avalia a relação entre os custos operacionais de TI e a produtividade alcançada.
- **Taxa de Entrega de Projetos no Prazo:** Mede a capacidade de entregar projetos de TI dentro dos prazos estabelecidos, indicando eficiência no gerenciamento de projetos.
- **Taxa de Disponibilidade de Sistemas:** Monitora a disponibilidade contínua de sistemas críticos de TI, refletindo a estabilidade operacional.
- **Taxa de Uso de Ferramentas de Automação:** Avalia a adoção e utilização efetiva de ferramentas de automação de processos.
- **Taxa de Treinamento e Desenvolvimento:** Mede o investimento em treinamento e desenvolvimento da equipe de TI para maximizar a utilização eficaz das ferramentas e técnicas de produtividade.
- **Taxa de Implementação de Melhorias de Processos:** Avalia a implementação de melhorias identificadas na análise de processos para aumentar a produtividade.
- **Taxa de Alinhamento com Metas Estratégicas:** Monitora o grau de alinhamento das atividades de TI com as metas estratégicas da organização.
- **Taxa de Redução de Incidentes:** Calcula a redução no número de incidentes de TI ao

longo do tempo, refletindo a eficácia das ações de prevenção.

- Taxa de Cumprimento de SLAs Internos: Avalia a capacidade de cumprir os acordos de nível de serviço internos estabelecidos.
- Taxa de Feedback Positivo da Equipe: Mede o nível de satisfação e engajamento da equipe de TI, refletindo a eficácia da gestão de pessoas.
- Taxa de Retorno sobre Investimento (ROI) em Produtividade: Calcula o retorno financeiro gerado pelo investimento em iniciativas de produtividade de TI.

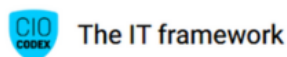
Esses KPIs são essenciais para monitorar e avaliar o desempenho da IT Productivity Management.

Eles permitem que as organizações maximizem a eficiência operacional, reduzam custos e preservem a qualidade dos serviços de TI, contribuindo assim para o sucesso da TI em um ambiente empresarial em constante evolução.



### **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.



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