

# KPIs Usuais



A IT Communication Management é uma capability essencial para a eficácia da TI e o sucesso da organização como um todo.

Sua função central é assegurar uma comunicação eficaz, que promova a colaboração,

compreensão mútua e tomada de decisões informadas.

Para avaliar o desempenho dessa capability, é fundamental monitorar KPIs que reflitam a qualidade e a eficiência da comunicação.

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

- Taxa de Resposta a Incidentes de TI: Avalia a rapidez com que a equipe de TI responde a incidentes reportados, refletindo a eficácia da comunicação em situações de problema.
- Satisfação do Cliente Interno: Mede a satisfação dos clientes internos da TI com relação à qualidade e eficiência da comunicação.
- Tempo Médio de Resposta a Solicitações: Calcula o tempo médio necessário para responder às solicitações de serviço de TI, indicando a agilidade na comunicação.
- Taxa de Erros de Comunicação: Monitora a ocorrência de erros de comunicação, como informações incorretas ou mal-entendidos.
- Taxa de Adoção de Ferramentas de Comunicação: Avalia a adoção e utilização efetiva de ferramentas de comunicação interna e externa.
- Taxa de Engajamento na Comunicação Interna: Mede o nível de envolvimento e participação dos membros da equipe de TI na comunicação interna.
- Taxa de Alinhamento Estratégico: Avalia o grau de alinhamento das atividades de TI com os objetivos estratégicos da organização, refletindo a eficácia da comunicação estratégica.
- Número de Reuniões de Comunicação Estratégica: Conta o número de reuniões estratégicas realizadas para alinhar as ações de TI com as metas organizacionais.
- Taxa de Feedback Coletado: Monitora a coleta regular de feedback de clientes internos e externos, demonstrando o compromisso com a melhoria contínua.
- Taxa de Conflitos Resolvidos: Avalia a capacidade da IT Communication Management em resolver conflitos de forma eficaz, promovendo um ambiente de trabalho harmonioso.
- Taxa de Comunicação Transparente: Mede o grau de transparência na comunicação,

garantindo que as informações sejam compartilhadas de forma clara e honesta.

- **Taxa de Uso de Canais de Comunicação:** Avalia a utilização eficaz de canais de comunicação, como e-mails, reuniões, intranet e outros, para garantir que as mensagens cheguem ao público-alvo.
- **Taxa de Resolução de Problemas por Meio da Comunicação:** Monitora a eficácia da comunicação na resolução de problemas e na tomada de decisões informadas.
- **Taxa de Retenção de Conhecimento:** Mede a retenção de conhecimento dentro da equipe de TI por meio da comunicação eficaz e do compartilhamento de informações.
- **Taxa de Comunicação Interdepartamental:** Avalia a eficiência da comunicação entre a equipe de TI e outras áreas da organização, promovendo a colaboração e o alinhamento de esforços.

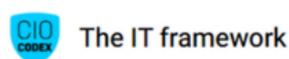
Esses KPIs são cruciais para monitorar e aprimorar a IT Communication Management, garantindo que a comunicação seja um elo vital entre a TI e outras partes da organização, contribuindo para a integração e o alinhamento de esforços em direção aos objetivos estratégicos da empresa.

Além disso, eles fortalecem a coesão da equipe de TI, criando um ambiente propício à inovação e ao progresso.



### **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