



KPIs Usuais



No contexto de Reliability Engineering, a confiabilidade é um pilar central para as operações de tecnologia, e os indicadores de performance (KPIs) são cruciais para medir e orientar as melhorias contínuas nesta área.

A aplicação de conceitos e metodologias do Site Reliability Engineering (SRE) e DevSecOps exige uma abordagem quantitativa e qualitativa para garantir a operacionalidade e a segurança dos sistemas.

Segue uma proposta de KPIs essenciais para o gerenciamento eficaz da confiabilidade em ambientes tecnológicos:

- Disponibilidade do Sistema (System Availability): Percentual do tempo em que o sistema está operacional e acessível, refletindo a capacidade de cumprir com o prometido aos usuários.
- Tempo Médio Entre Falhas (Mean Time Between Failures, MTBF): Indica o tempo médio de operação entre interrupções, representando a estabilidade do sistema.
- Tempo Médio para Reparo (Mean Time to Repair, MTTR): Tempo médio necessário para corrigir uma falha, um indicador direto da eficiência da equipe de operações.
- Taxa de Erro por Intervalo de Tempo (Error Rate per Time Interval): Frequência de erros ou bugs que ocorrem dentro de um período específico.
- Percentual de Incidentes Resolvidos na Primeira Chamada (First Call Resolution Rate): Proporção de incidentes resolvidos sem escalonamento, demonstrando a eficácia da primeira linha de suporte.
- Número de Incidentes Críticos (Critical Incidents Count): Contagem de incidentes que tiveram um impacto severo na operação do negócio.
- Percentual de Cumprimento de SLAs (Service Level Agreements): Medida da porcentagem de vezes em que os níveis de serviço acordados foram atendidos.
- Indicador de Eficiência de Backup e Recuperação (Backup and Recovery Efficiency Indicator): Efetividade dos procedimentos de backup e capacidade de recuperação de dados após falhas.
- Taxa de Sucesso de Mudanças (Change Success Rate): Proporção de mudanças aplicadas com sucesso versus as que resultaram em falhas ou retrabalho.
- Capacidade de Carga (Load Capacity): A capacidade do sistema de gerenciar picos de carga sem degradação de performance.
- Volume de Trabalho de Engenharia de Confiabilidade (Reliability Engineering

Workload): Quantidade de trabalho dedicado especificamente à engenharia de confiabilidade.

- Índice de Automação de Processos (Process Automation Index): Grau em que os processos operacionais e de manutenção são automatizados, reduzindo a intervenção manual e aumentando a confiabilidade.
- Custo de Downtime (Downtime Cost): Impacto financeiro das interrupções de serviço, incluindo perda de receita e custos associados à recuperação.
- Indicadores de Segurança de Aplicação (Application Security Indicators): Métricas específicas de segurança, como número de vulnerabilidades detectadas e corrigidas.
- Índice de Satisfação do Usuário Final (End-User Satisfaction Index): Percepção do usuário sobre a confiabilidade e a usabilidade dos sistemas.

Estes KPIs fornecem uma visão abrangente sobre a eficiência, eficácia e segurança operacional da infraestrutura de TI.

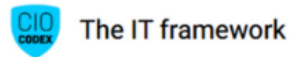
Ao monitorar e analisar estes indicadores, as organizações podem identificar áreas de melhoria, otimizar processos, e assegurar uma entrega de serviços de TI alinhada às expectativas dos usuários e às necessidades do negócio.

A integração destes KPIs em um sistema de gestão de desempenho contínuo permite que as equipes de SRE e DevSecOps trabalhem proativamente para manter e melhorar a confiabilidade e a resiliência dos sistemas de tecnologia.



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