



# KPIs Usuais



A eficiência operacional no contexto da área de Tecnologia da Informação é essencialmente medida por quão bem os recursos são aproveitados para gerar valor para o negócio.

A adoção de uma mentalidade empresarial dentro da Área de Tecnologia implica a aplicação de práticas sistemáticas e a medição rigorosa do desempenho operacional

através de KPIs.

Aqui estão os KPIs usualmente adotados para gerenciar o tema de eficiência operacional na camada organizacional:

- **Custo por Ticket de Suporte (Cost per Support Ticket):** Avalia a eficiência do suporte técnico, correlacionando o custo total de operação do suporte com o número de tickets resolvidos.
- **Taxa de Resolução no Primeiro Contato (First Contact Resolution Rate):** Percentual de incidentes resolvidos no primeiro contato, indicando a eficácia na resolução de problemas e conhecimento técnico da equipe.
- **Custo de Downtime (Downtime Cost):** Estima as perdas financeiras associadas a períodos de inatividade dos sistemas, refletindo diretamente na eficiência operacional.
- **Eficiência da Utilização da Capacidade (Capacity Utilization Efficiency):** Mede o uso efetivo da capacidade computacional disponível em relação à demanda de carga de trabalho.
- **Taxa de Erros de Produção (Production Error Rate):** Frequência de erros ou falhas que ocorrem em ambiente de produção, indicando a qualidade das operações de TI.
- **Tempo Médio para Reparo (Mean Time to Repair - MTTR):** Tempo médio necessário para reparar uma falha em sistemas ou infraestrutura, refletindo a agilidade e a capacidade de resposta da equipe.
- **Tempo Médio entre Falhas (Mean Time Between Failures - MTBF):** Mede o tempo médio de operação sem falhas, indicando a confiabilidade dos sistemas.
- **Índice de Eficiência de Processos (Process Efficiency Index):** Avalia a eficiência dos processos de TI através da relação entre os resultados alcançados e os recursos utilizados.
- **Taxa de Utilização de Recursos (Resource Utilization Rate):** Percentual de uso efetivo dos recursos de TI (como servidores, bancos de dados, e aplicações) contra a sua capacidade total.
- **Índice de Eficiência de Automatização (Automation Efficiency Index):** Avalia o impacto da automatização nas operações de TI, medindo a redução de esforço humano e aumento de produtividade.
- **Nível de Adesão às Melhores Práticas (Best Practice Adherence Level):** Grau em que as equipes seguem as melhores práticas e padrões da indústria, como ITIL ou COBIT.

- **Retorno Sobre Investimentos em TI (Return on Technology Investment - ROTI):** Calcula o retorno financeiro dos investimentos em tecnologia, incluindo custos de infraestrutura, software e serviços.
- **Taxa de Realização de SLA (Service Level Agreement Fulfillment Rate):** Percentual de serviços entregues dentro dos acordos de nível de serviço estabelecidos com o negócio.
- **Pontuação de Maturidade de Processos (Process Maturity Score):** Baseado em modelos como CMMI, avalia o nível de maturidade dos processos de TI.

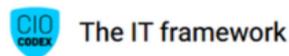
Estes KPIs são vitais para proporcionar uma visão clara do desempenho operacional, permitindo uma gestão mais eficaz dos recursos e a tomada de decisões baseada em dados para a melhoria contínua.

É imperativo que os KPIs sejam alinhados com os objetivos estratégicos da organização e revisados periodicamente para garantir sua relevância e eficácia.



### **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