



# KPIs Usuais



A capability de Business Service Level Management é essencial para garantir que os serviços de TI atendam consistentemente às expectativas do negócio, mantendo a qualidade e a disponibilidade em conformidade com as necessidades da organização.

Monitorar o desempenho e a eficácia dessa capability é fundamental para o sucesso das operações de TI.

Abaixo, uma lista dos principais KPIs usualmente utilizados no mercado dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework:

- **Cumprimento de SLAs:** Avalia a porcentagem de cumprimento dos acordos de nível de serviço (SLAs) estabelecidos com as áreas de negócio. Um alto índice indica eficácia na entrega de serviços de acordo com as expectativas.
- **Tempo Médio de Resolução de Incidentes:** Mede o tempo médio necessário para resolver incidentes de serviço. Um tempo menor reflete uma maior eficiência na resolução de problemas.
- **Disponibilidade do Serviço:** Avalia o tempo em que os serviços de TI estão disponíveis para uso em relação ao tempo total. Uma alta disponibilidade é fundamental para manter as operações do negócio.
- **Satisfação do Cliente Interno:** Mede a satisfação das áreas de negócio com os serviços de TI, refletindo o quanto esses serviços atendem às necessidades e expectativas.
- **Taxa de Conformidade com Políticas de Segurança:** Avalia o grau de conformidade dos serviços de TI com as políticas de segurança da organização, garantindo a proteção dos dados e sistemas.
- **Taxa de Disponibilidade de Aplicativos Críticos:** Mede a disponibilidade de aplicativos críticos para o negócio, garantindo que eles estejam sempre acessíveis.
- **Tempo Médio Entre Falhas (MTBF):** Calcula o tempo médio entre falhas em sistemas e infraestrutura, indicando a confiabilidade dos serviços.
- **Taxa de Aceitação de Mudanças:** Avalia o sucesso na implementação de mudanças nos serviços de TI, medindo a aceitação pelas áreas de negócio.
- **Taxa de Resolução no Primeiro Contato:** Mede a capacidade de resolver incidentes de serviço no primeiro contato com o suporte, demonstrando eficiência na resolução.
- **Taxa de Recorrência de Incidentes:** Avalia a frequência com que os mesmos tipos de incidentes ocorrem, indicando a necessidade de melhorias nos serviços.

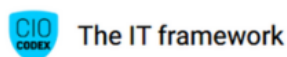
- **Tempo Médio de Atendimento a Requisições de Serviço:** Mede o tempo médio para atender às solicitações de serviços das áreas de negócio, refletindo a agilidade na entrega.
- **Custo por Unidade de Serviço:** Avalia o custo associado à entrega de cada unidade de serviço de TI, considerando recursos e despesas.
- **Índice de Utilização de Capacidade:** Mede a eficiência na utilização da capacidade de infraestrutura de TI, evitando subutilização ou sobrecarga.
- **Taxa de Adoção de Novas Tecnologias:** Avalia o grau de adoção de novas tecnologias e inovações nos serviços de TI, refletindo a capacidade de se manter atualizado.
- **Índice de Reclamações das Áreas de Negócio:** Mede a quantidade de reclamações e insatisfações das áreas de negócio em relação aos serviços de TI.

Esses KPIs são essenciais para a avaliação contínua da Business Service Level Management, garantindo que os serviços de TI estejam alinhados com as expectativas e necessidades do negócio, mantendo a qualidade e a disponibilidade necessárias para o sucesso da organização.



### **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