



INDICADORES DE DESEMPENHO NA TI

Aluno: Lucas Sandro Rotermeel Franco



Tópicos Abordados

A relevância dos indicadores para a empresa e para o gestor

Exemplos de indicadores

Qual o papel do gestor de TI em relação aos indicadores?

Referências

A relevância dos indicadores para a empresa e para o gestor

Os indicadores de desempenho, ou KPI's, são métricas de avaliação da performance da empresa. Esses indicadores são montados usando como base os objetivos definidos pelos seus responsáveis.

Esses indicadores são importantes pois com eles o gestor pode realizar análises de possíveis pontos de melhoria e de maturidade da TI da empresa, possibilitando que a TI esteja em evolução constante para auxiliar nas necessidades que aparecem na empresa.

Exemplos de indicadores

- **First Call Resolution(FCR):** Um indicador voltado ao atendimento. Foca em analisar se a equipe consegue resolver os chamados no primeiro momento evitando o retrabalho no mesmo;
- **Return of Investment (ROI):** Indicador mensurado para a área de finanças da TI. O indicador analisa se os investimentos realizados na TI trazem lucro para a empresa de forma direta ou indireta;
- **Índice de Disponibilidade de Aplicações:** Indicador que avalia a disponibilidade dos sistemas suportados pela TI. O indicador varia de acordo com as situações onde um servidor cai, se essa situação é recorrente o indicador tende a ser negativo.

Qual o papel do gestor de TI em relação aos indicadores?

O gestor de TI tem como papel o de analisar e apresentar os indicadores da TI.

Na área de análise o gestor deve garantir que os indicadores devem estar positivos para a empresa, necessitando que se o indicador estiver negativo o gestor deve tomar as devidas ações para realizar as alterações necessárias para mudar esse resultado.

Na área de apresentação o gestor deve ser transparente para a empresa sobre os indicadores da TI e sempre apresenta-los quando necessário para assim manter a empresa informada das atividades que serão realizadas pela área da TI

Referências

- [https://netsupport.com.br/indicadores-de-ti/#:~:text=Importância%20dos%20indicadores%20de%20TI&text=Muitas%20vezes%20chamados%20de%20KPIs,esperados%20a través%20do%20desempenho%20apresentado.](https://netsupport.com.br/indicadores-de-ti/#:~:text=Importância%20dos%20indicadores%20de%20TI&text=Muitas%20vezes%20chamados%20de%20KPIs,esperados%20a%20través%20do%20desempenho%20apresentado.)
- <https://www.ionsistemas.com.br/blog/indicadores-de-desempenho-de-ti/>
- <https://prolinx.com.br/metricas-e-indicadores-de-ti-qual-a-sua-importancia/>