

### Perspectiva Financeira

#### Monitorar prestação de serviços

Total de clientes ou sistemas atendidos ou instalados.

#### Minimizar custos

Custo total da folha de pagamento.

Quantidade de horas trabalhadas por time.

Desempenho dos trabalhos realizados por código & hora.

### Perspectiva Clientes

#### Qualidade no atendimento

Índice de suporte ou chamados para resolução de problemas.

#### Satisfação do cliente

Índice de satisfação em pesquisa.

Análise Google review.

### Perspectiva Processos

#### Monitorar prazos / SLAs

Acompanhar prazos internos, externos e fornecedores.

#### Excelência operacional

Índice de atendimento para correção de problemas.

#### Processo Padrão

Pontuação auditoria interna.

### Perspectiva Aprendizado

#### Otimizar utilização dos sistemas

Integração, treinamento e parametrização

#### Competência na prestação de serviços

HHT - Hora homem treinado

#### Capacitação multifuncional

Treinamentos internos para desenvolvimento de tarefas pares.