

Identificador do Indicador	Nome do Indicador	Descrição	Data da última revisão
TUHD	Taxa de utilização de horários disponíveis	Este indicador mede a porcentagem de horários disponíveis que estão sendo utilizados pelos clientes	S/D
Objetivo	Isso pode ajudar a SEGEL a entender como os clientes estão usando os espaços e se há disponibilidade suficiente para atender a demanda.		
Fórmula		Variáveis de Cálculo	Unidade de Medida
Taxa de utilização de horários disponíveis = (número de horários utilizados / número total de horários disponíveis) x 100%		Número de horários disponíveis e de horários usados	Porcentagem (%) - Horário/horário
Setor Responsável	Origem das informações		Periodicidade
Departamento de Gestão de Reservas	Base de dados do SACCE		Semanal
Forma de apresentação			Polaridade
Tabela de horários, com horários utilizados verdes e não utilizados de vermelho. Em cima, gráfico de barras.			Quanto maior, melhor
Observações			

<Informações complementares>

Identificador do Indicador	Nome do Indicador	Descrição	Data da última revisão
TSS	Taxa de Sucesso da Solicitação	Este indicador mede a porcentagem de solicitações de aluguel que são aceitas pela SEGEL.	S/D
Objetivo	Isso pode ajudar a SEGEL a entender como os clientes estão respondendo ao processo de aluguel e identificar oportunidades de melhorias.		
Fórmula		Variáveis de Cálculo	Unidade de Medida
Taxa de sucesso da solicitação = (número de solicitações aceitas / número total de solicitações recebidas) x 100%		Número de solicitações aceitas e número total de solicitações recebidas.	Porcentagem (%) - Solicitação/solicitação
Setor Responsável	Origem das informações		Periodicidade
Departamento de Gestão de Reservas	Base de dados do SACCE		Mensal
Forma de apresentação			Polaridade

Gráfico pizza	Quanto maior, melhor
Observações	
<Informações complementares>	

Identificador do Indicador	Nome do Indicador	Descrição	Data da última revisão
TCR	Taxa de Cancelamento de Reservas	Este indicador mede a porcentagem de reservas canceladas pelos clientes em relação ao total de reservas realizadas.	S/D
Objetivo	Avaliar a efetividade das políticas de cancelamento e identificar oportunidades de melhoria na experiência do cliente, além de maior monitoramento de como estão sendo disponibilizados os espaços e recursos desperdiçados.		
Fórmula		Variáveis de Cálculo	Unidade de Medida
Taxa de cancelamento de reservas = (número de reservas canceladas / número total de reservas realizadas) x 100%		Número de reservas canceladas, número total de reservas realizadas	Porcentagem (%) - Reserva/ Reserva
Setor Responsável	Origem das informações		Periodicidade

Departamento de Gestão de Reservas	Base de dados do SACCE	Mensal
Forma de apresentação		Polaridade
Gráfico de barras		Quanto menor, melhor
Observações		
<Informações complementares>		