

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	25/04/2023
<b>Objetivo</b>	Ajuda a SEGEL a ter controle de quanto de seus espaços estão sendo utilizados, tendo um maior controle dos seus recursos. Essa taxa pode ter diferentes recortes, como buscar a taxa de utilização somente de um espaço ou de todos os espaços em um só horário, diversificando o número de informações e avaliações possíveis de se fazer		
<b>Fórmula</b>	<b>Variáveis de Cálculo</b>		<b>Unidade de Medida</b>
Taxa de utilização de horários disponíveis = $(\text{número de horários utilizados} / \text{número total de horários disponíveis}) \times 100\%$	Número de horários disponíveis e de horários usados		Porcentagem (%)
<b>Setor Responsável</b>	<b>Origem das informações</b>	<b>Tipo</b>	<b>Periodicidade</b>
Departamento de Gestão de Reservas	Base de dados do SACCE	Produto/Eficácia	Semanal
<b>Forma de apresentação</b>		<b>Polaridade</b>	
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.	25/04/2023
<b>Objetivo</b>	Auxilia a SEGEL a entender se está se tendo dificuldade no processo de conseguir uma cessão de espaço, ajudando na tomada de decisão de mudanças no sistema e no processo (como por exemplo, se qualquer solicitação deve reservar o espaço ou apenas quando estiver aguardando pagamento)		
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 (%)
Setor Responsável	Origem das informações	Tipo	Periodicidade

Departamento de Gestão de Reservas	Base de dados do SACCE	Processo/ Eficiência	Mensal
Forma de apresentação		Polaridade	
Gráfico de Radar		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 percentagem de reservas canceladas pelos clientes em relação ao total de reservas realizadas.	25/04/2023
<b>Objetivo</b>	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.		
<b>Fórmula</b>	<b>Variáveis de Cálculo</b>		<b>Unidade de Medida</b>

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 (%)
Setor Responsável	Origem das informações	Tipo	Periodicidade
Departamento de Gestão de Reservas	Base de dados do SACCE	Resultado/ Eficácia	Mensal
Forma de apresentação		Polaridade	
Gráfico de barras		Quanto menor, melhor	
Observações			
<Informações complementares>			