

# ONDE QUEREMOS CHEGAR?

# METAS ESTRATÉGICAS

INDICADOR	2021		2022		2023		2024	
	PLAN		PLAN		PLAN		PLAN	
Ebitda (Relação Receita X Custo Operacional)	13%		15%		17%		20%	
Evolução da Receita	100 M		120 M		140 M		170 M	
Índice de satisfação do clientes	90%		90%		95%		95%	
Entregas de serviços por linha de negócios aos clientes.	Nuvem	46 M	72 M	108 M	151 M			
	VoIP - pontos	3560	5338	7276	9374			
	CDC - pontos	3775	4693	4928	5174			
	Videmonit oramento	1293	1361	1432	1508			
Percentual de aumento de contratos de serviços a clientes	Nuvem	23	24	25	26			
	VoIP - pontos	10	10	11	1			
	CDC - pontos	98	103	108	113			
	Videmonit oramento	1	1	1	1			
Número de processos prioritários redesenhados e/ou automatizados	30%		70%		100%		-	

INDICADOR	2021		2022		2023		2024	
	PLAN		PLAN		PLAN		PLAN	
Matriz de Riscos de Processos elaborada	70%		90%		100%		-	
Tempo médio de respostas aos pareceres sobre os serviços ao HUB de TIC	5 dias		5 dias		4 dias		4 dias	
Tempo médio das chamadas de oportunidades	40 dias		35 dias		35 dias		35 dias	
Percentual de disponibilidade dos serviços	98%		99%		99,5%		99,8%	
Ampliação do número de pontos do CDC atendidos	3775		4693		4928		5174	
Percentual de satisfação dos colaboradores	85%		90%		93%		95%	
Percentual de pessoas que receberam novos treinamentos	10%		10%		15%		15%	
Número de novos serviços e produtos gerados para o marketplace da empresa	58		63		69		76	
Número de estudos e pesquisa para melhoria tecnológica e/ou redução de custos dos serviços	1		1		1		1	